



- 03 > ÉDITORIAL
- 04 > ENTRETIEN CROISÉ
- 07 > RÉSULTATS FINANCIERS
- 08 > DONNÉES CLÉS
- 09 > FAITS MARQUANTS



Gouvernance

- 12 > NOTRE ORGANISATION
- 20 > NOTRE DÉMARCHE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Environnement

- 28 > RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE



Société

- 44 > CONSTRUIRE UNE RELATION DURABLE AVEC NOS CLIENTS
- 52 > PROMOUVOIR UNE POLITIQUE DE RESSOURCES HUMAINES RESPONSABLE
- 60 > CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES
- 68 > ANNEXES



“Air France-KLM entend maintenir le cap et assumer ses responsabilités.”

Le transport aérien connaît une profonde évolution depuis une dizaine d'années. La libéralisation et la mondialisation de l'économie ont favorisé l'apparition de nouveaux opérateurs. La concurrence des compagnies *low cost*, des compagnies des pays du Golfe et de celles des pays émergents représente un défi considérable. Ce nouveau contexte s'impose à nous désormais. À cela s'ajoutent les effets conjugués d'une crise économique sans précédent et d'une forte augmentation des prix du pétrole qui atteignent des niveaux historiquement élevés.

Après trois années de crise et dans un climat de grande incertitude, le transport aérien européen est tout entier fragilisé. Face à cette situation, il était donc indispensable pour Air France-KLM de réagir et de rétablir la confiance.

C'est pourquoi le Conseil d'administration du groupe a défini trois priorités : la restauration de la compétitivité impliquant une réduction des coûts, la restructuration de l'activité court et moyen-courrier et la réduction rapide de l'endettement. Ces orientations stratégiques, qui nécessitent une évolution de notre modèle économique, seront

mises en œuvre par Air France comme par KLM à travers un plan de transformation sur trois ans, « Transform 2015 ».

C'est grâce à la mobilisation de tous les acteurs de l'entreprise que nous retrouverons le chemin d'une croissance rentable et durable, tout en restant fidèles à nos valeurs. Parmi celles-ci, et malgré la crise que nous traversons, je reste personnellement très attaché à l'engagement d'Air France-KLM en faveur du développement durable, dans ses trois dimensions inséparables : économique, sociale et environnementale.

Le transport aérien doit continuer à assurer sa mission, celle de relier durablement les hommes. Mais pour assumer pleinement son rôle moteur pour l'économie et le progrès social, son développement doit être concilié avec le respect de l'environnement.

Depuis de longues années, Air France-KLM développe une politique environnementale ambitieuse qui se traduit notamment par une modernisation régulière de sa flotte. Dans un esprit constructif, Air France-KLM a toujours soutenu l'application à l'aérien d'un système d'échange de quotas d'émission de CO₂. Entrée en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2012, la directive EU-ETS s'applique à tous les vols de et vers l'Europe. Devant l'oppo-

sition manifestée par les États non européens et le risque que le système pèse sur la compétitivité du transport aérien européen, une solution de compromis doit être trouvée. Une voie pourrait être d'en limiter l'application, dans un premier temps, à l'espace aérien européen. Le groupe reste fortement mobilisé pour qu'à l'OACI soit défini un système mondial, s'appliquant à tous les transporteurs aériens de façon équitable.

Cet engagement d'entreprise responsable, affirmé par notre adhésion au Pacte mondial des Nations unies et décliné dans notre Déclaration de responsabilité sociale et dans notre Charte sociale et éthique, je le renouvelle aujourd'hui.

En dépit des incertitudes du contexte économique, Air France-KLM entend maintenir le cap et assumer ses responsabilités.

JEAN-CYRIL SPINETTA

Président Directeur général du groupe Air France-KLM

L'état du groupe en 2011 et les perspectives pour les années à venir

L'année 2011 a été marquée par le ralentissement de la croissance économique mondiale, particulièrement en Europe. Les événements géopolitiques en Afrique et au Moyen-Orient à partir de décembre 2010, et le séisme qui a touché le Japon en mars 2011, ont également pesé sur les économies de ces pays ainsi que sur celles de leurs partenaires. Alexandre de Juniac, Président Directeur général d'Air France, et Peter Hartman, Président du Directoire de KLM, reviennent sur les grandes évolutions qui ont marqué l'activité du groupe Air France-KLM en 2011 et sur les perspectives pour les années à venir.

POUVEZ-VOUS BROSSER À GRANDS TRAITS LES ÉVOLUTIONS RÉCENTES QUI CARACTÉRISENT L'INDUSTRIE DU TRANSPORT AÉRIEN ?

ALEXANDRE DE JUNIAC — L'une des caractéristiques principales du transport aérien est d'être un secteur d'activité mondiale. Mondial, par sa

nature même, mais également par ses modes opératoires, par les réglementations qui le gouvernent et par la grande diversité des modèles sociaux qui le composent.

Dans un contexte de croissance de la demande de transport aérien, en particulier dans les pays émergents, la mondialisation a favorisé la montée en puissance de nouveaux opérateurs et intensifié la concurrence sur l'ensemble de la gamme des produits et services. Les principales compagnies européennes doivent donc adapter leur modèle économique.

Dans le même temps, le comportement des clients a profondément évolué et le prix est devenu l'une des composantes essentielles de la décision d'achat. Les nouvelles technologies ont complètement modifié la relation entre les compagnies aériennes et leurs clients. Ceux-ci attendent davantage de réactivité pour être informés en permanence.

PETER HARTMAN — Dans ce monde en évolution rapide, la prise en compte des impacts environnementaux et sociaux reste un enjeu majeur, et le transport aérien doit assumer ses responsabilités. Le changement climatique représente un défi considérable, alors même que les prix des combustibles fossiles augmentent fortement. Une réponse sectorielle globale doit être trouvée à l'échelle mondiale. En attendant, nous continuons à actionner tous les leviers à notre disposition pour réduire notre empreinte carbone.

À moyen et long terme, un recours significatif aux biocarburants alternatifs durables est essentiel. Air France-KLM soutient activement la création d'une filière pour les biocarburants, mais nous ne pourrions y parvenir seuls. Nous travaillons avec nos partenaires et tous les acteurs de la chaîne d'approvisionnement pour qu'un tel marché devienne viable financièrement, et durable à une grande échelle. Air France et KLM, qui comptent parmi les premières compagnies à avoir effectué des vols commerciaux avec du biocarburant, sont résolument engagées à poursuivre dans cette voie.

QUELLE EST LA SITUATION DU GROUPE AIR FRANCE-KLM ET QUELLES SONT LES PERSPECTIVES POUR LES ANNÉES À VENIR ?

ALEXANDRE DE JUNIAC — La dégradation de la compétitivité et l'insuffisance des résultats d'Air France-KLM ont amené le Conseil d'administration du groupe à définir des objectifs stratégiques et à proposer un plan de transformation sur trois ans, pour les années 2012 à 2014.



“Le développement durable reste un élément essentiel de la stratégie du groupe. Il reflète notre engagement d'entreprise responsable.”

PETER HARTMAN
Président du Directoire de KLM



“Le Plan Transform respecte trois principes : l'équité entre les personnels, le maintien des investissements pour la sécurité et l'amélioration de la qualité du service offert à nos clients.”

ALEXANDRE DE JUNIAC
Président Directeur général d'Air France

Nous avons travaillé conjointement avec KLM à la mise en pratique concrète du plan de transformation, « Transform 2015 ». Ce plan comprend deux phases. La première, annoncée en janvier 2012, s'est traduite par la mise en œuvre de mesures de réduction des coûts, d'application immédiate. La seconde, qui sera présentée au mois de juin, vise à transformer le groupe, et tout particulièrement Air France, par une réforme profonde de son organisation et de ses méthodes de travail.

Le plan respecte trois principes auxquels je veillerai tout particulièrement : l'équité entre tous les personnels, le maintien de nos investissements pour la sécurité des vols et des conditions de travail, et le souci permanent de l'amélioration de la qualité du service offert à nos clients.

PETER HARTMAN — Parmi les priorités du groupe, notre activité court et moyen-courrier doit être restructurée. Ce réseau reste un socle indispensable au développement d'Air France-KLM. Il répond à la fois à la demande des passagers pour leurs déplacements intra-européens et permet d'alimenter les vols long-courriers sur les deux hubs complémentaires de Roissy-CDG et d'Amsterdam-Schiphol. Depuis la crise de 2008, la baisse structurelle des

recettes unitaires a entraîné le creusement des pertes d'exploitation de cette activité, qui sont de l'ordre de 700 millions d'euros en 2011. Pour retrouver l'équilibre, le groupe travaille sur une remise à plat complète de cette activité : amélioration du taux d'utilisation des avions, renforcement de la productivité de tous les personnels, redéfinition du produit, restructuration du réseau principal et des réseaux régionaux des compagnies filiales.

Nous avons également pour objectif d'améliorer les performances économiques du réseau long-courrier. Cela passera par l'amélioration de la productivité de l'ensemble des personnels concernés, par la croissance des capacités générée par une meilleure utilisation de la flotte long-courrier et par un renforcement de notre présence sur les marchés en croissance.

ET QU'EN EST-IL POUR LES ACTIVITÉS DE FRET ET DE MAINTENANCE DU GROUPE ?

PETER HARTMAN — L'activité cargo a été durement affectée par la baisse de la demande au second semestre 2011, malgré les mesures de restructuration menées depuis un an. Selon IATA, le volume total de fret mondial a régressé de près de 5% au second semestre 2011, alors que, dans le même temps, le commerce mondial ne diminuait que de 1%.

C'est le marché asiatique qui a connu la baisse la plus importante, en raison de la réduction de la demande européenne de produits manufacturés, en particulier en provenance de Chine. Les marchés transatlantiques compensent quelque peu cette perte et des synergies ont été trouvées grâce à l'intégration de la compagnie Martinair Cargo.

Air France-KLM entend poursuivre son repositionnement stratégique, en s'appuyant sur son nouveau modèle économique qui privilégie le chargement de fret dans les soutes des avions passagers, complété par une offre tout cargo au dimensionnement approprié. Le fret fait l'objet d'un plan spécifique dans le cadre du plan de transformation, afin qu'il restaure ses profits. Plusieurs mesures ont été lancées, en particulier l'optimisation des réseaux et une nouvelle politique commerciale. Par exemple, KLM et Kenya Airways sont les premières compagnies à proposer une offre cargo directe entre la région industrielle chinoise du Guangdong et Nairobi au Kenya. Ce réseau, appelé Safari Connection, relie l'Europe, la Chine et l'Afrique, et offre ainsi à nos clients un service rapide et efficace.



ALEXANDRE DE JUNIAC — Pour le secteur de la maintenance aéronautique, nous voulons conforter notre position dans un environnement très concurrentiel. En 2011, nous avons su conserver nos parts de marché. Une performance d'autant plus remarquable que la crise économique n'a pas épargné le marché de l'entretien aéronautique, avec l'adoption par les compagnies aériennes de mesures d'ajustement de programme et de réduction des flottes les plus anciennes. De même, la pression sur les prix a été forte, poussée à la fois par le renforcement de la concurrence entre opérateurs de maintenance et par les attentes des compagnies clientes.

Cependant, les perspectives de croissance de ce marché sont très favorables compte tenu des nombreuses commandes enregistrées par les principaux constructeurs. Notre savoir-faire, en particulier sur les services à haute valeur ajoutée, est reconnu par nos nombreux clients.

C'est pourquoi le groupe entend valoriser ses atouts et poursuivre ses investissements afin de rester un acteur majeur de ce métier du groupe.

DANS CE CONTEXTE DIFFICILE, QUEL RÔLE LE DÉVELOPPEMENT DURABLE PEUT-IL JOUER DANS LA STRATÉGIE D'AIR FRANCE-KLM ?

PETER HARTMAN — Le développement durable reste un élément essentiel de la stratégie du groupe. Il reflète à la fois notre engagement d'entreprise responsable et notre capacité à nous adapter aux évolutions nouvelles auxquelles nous faisons face. Conscients des enjeux dans lesquels s'inscrit notre développement, nous avons l'ambition d'être une référence en matière de responsabilité sociétale d'entreprise, en mobilisant l'ensemble de nos parties prenantes.

Mobilisés sur quatre enjeux clés, nous démontrons notre détermination à agir de façon durable et responsable pour protéger l'environnement, proposer à nos clients des produits innovants et un service de qualité, mettre en œuvre une

politique sociale responsable et apporter notre contribution aux territoires que nous desservons.

ALEXANDRE DE JUNIAC — Je reviens sur deux aspects du développement durable qui sont aussi les conditions de la réussite du plan « Transform 2015 ». Tout d'abord, notre projet de transformation doit reposer sur une politique sociale responsable. Notre groupe va connaître une modification profonde de ses modes de fonctionnement dans ses trois métiers – passage, cargo et maintenance – qui concernera toutes les catégories de personnels. La transparence du dialogue social, l'équité et la préservation de l'outil de travail sont nos priorités.

Ensuite, la qualité des produits et services que nous offrons à nos clients. Nous avons entamé une rénovation complète de notre offre, tant pour le confort à bord que pour l'accueil de nos passagers. Nous sommes à l'écoute de nos clients afin d'améliorer en permanence leur satisfaction et nous entendons faire de notre produit une référence mondiale.

RÉSULTATS FINANCIERS 2011

CHIFFRE D'AFFAIRES

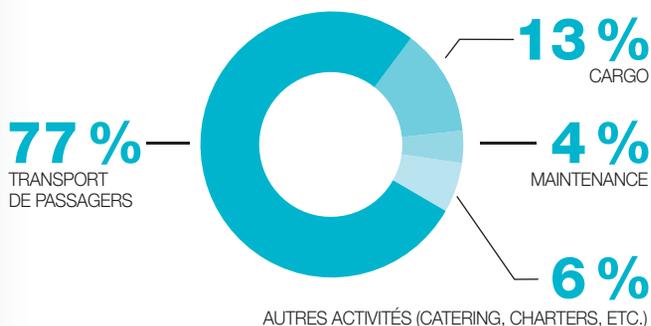
24 363 m€

RÉSULTAT D'EXPLOITATION

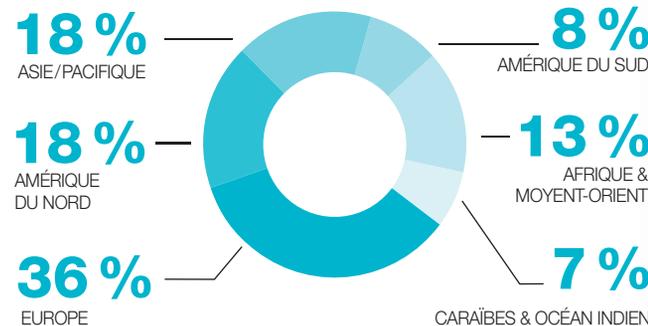
-353 m€

Sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2011 (12 mois), le chiffre d'affaires consolidé du groupe Air France-KLM s'élève à 24,36 milliards d'euros, en augmentation de 4,5 % par rapport à l'exercice précédent. Sur 12 mois, le résultat d'exploitation courant est négatif de 353 millions d'euros (+28 millions d'euros au 31 décembre 2010).

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ EN 2011 (en pourcentages)

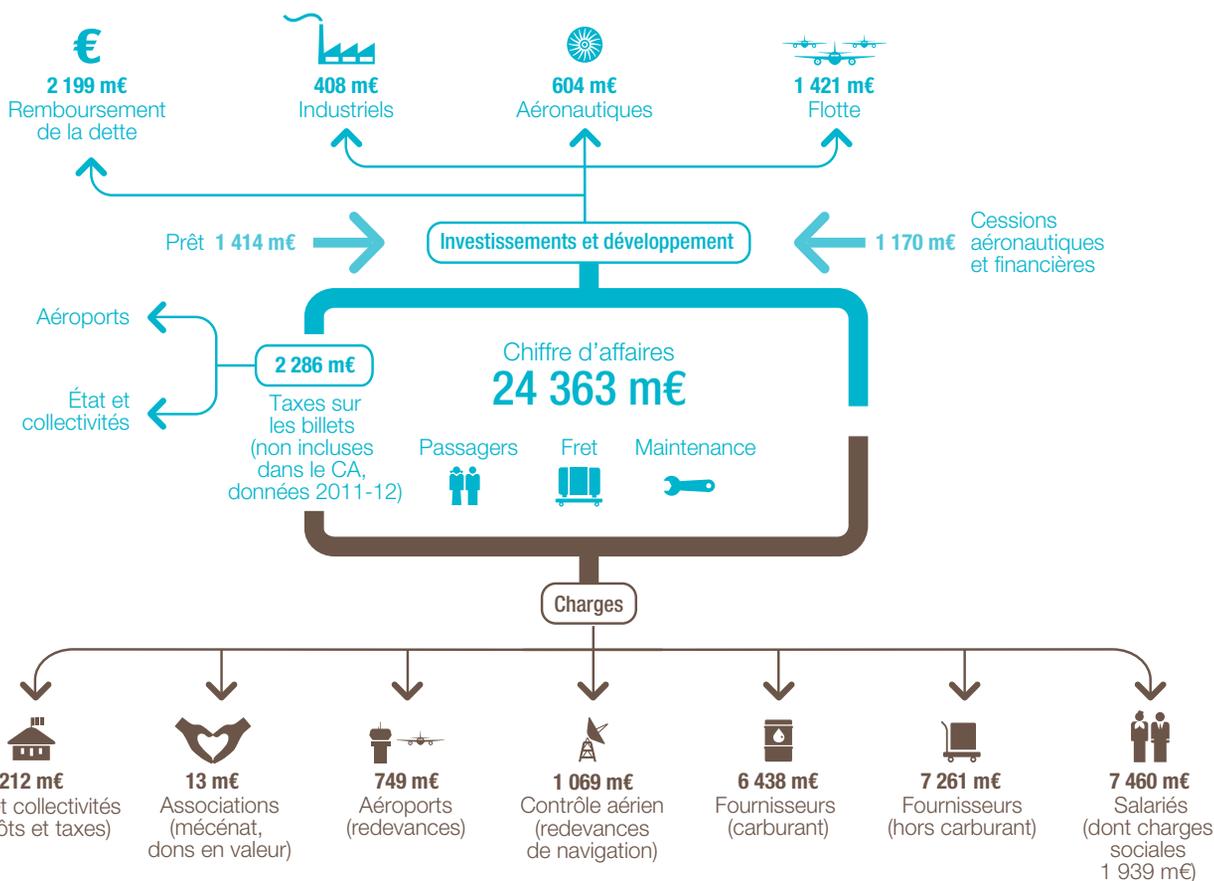


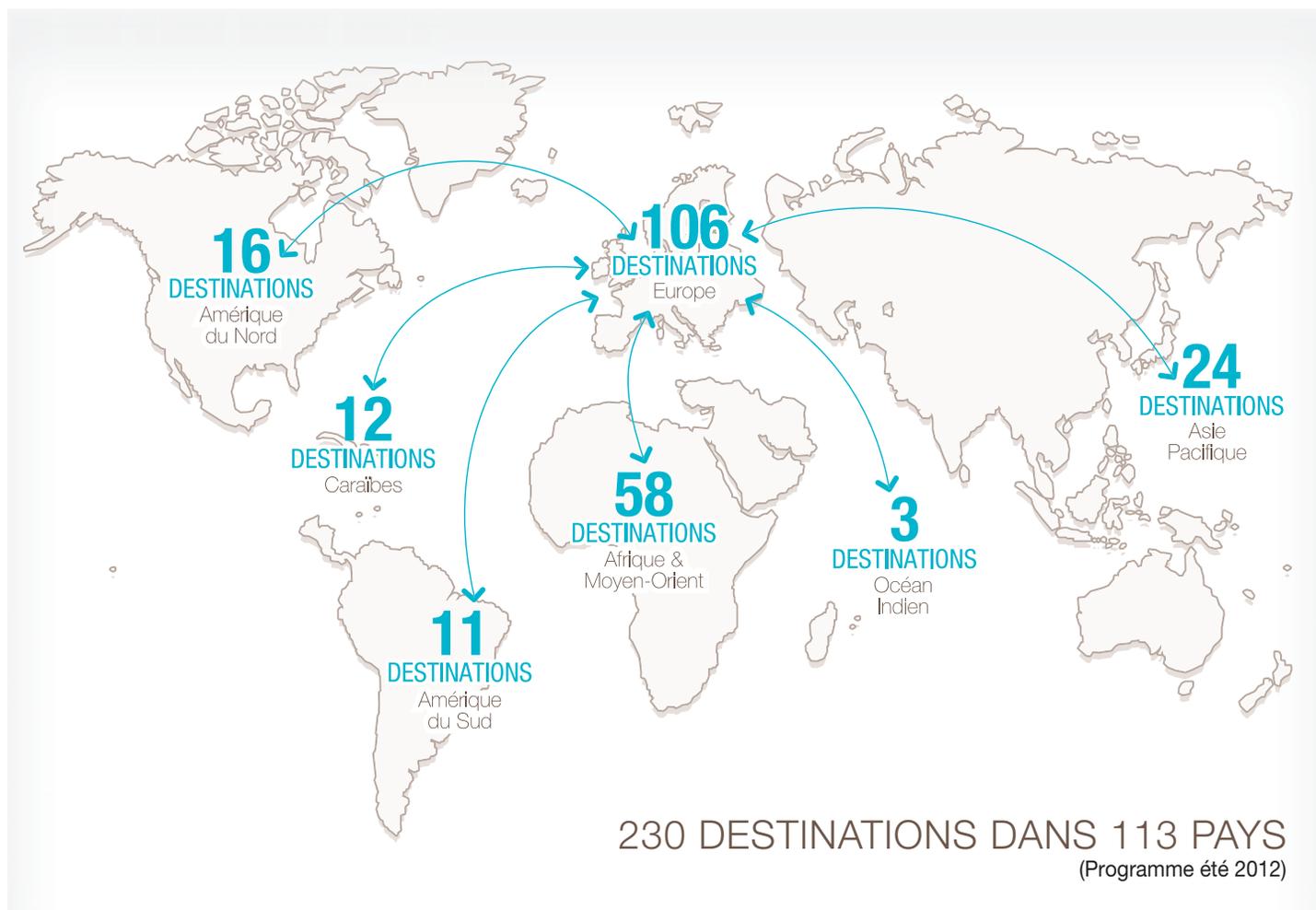
RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PASSAGERS PAR RÉSEAU EN 2011 (en pourcentages)



CONTRIBUTION À L'ÉCONOMIE

Air France-KLM contribue au développement économique régional, national et mondial par ses investissements et les dépenses nécessaires à son activité.





586

avions en exploitation

102 000

collaborateurs

71,78

millions de passagers

1,45

millions de tonnes de fret

9,7 ans

âge moyen de la flotte

3,7

litres/passager/100 km



KLM ET LE WWF-NL

KLM et le WWF-NL ont reconduit leur partenariat stratégique pour une durée de 4 ans. Cette collaboration porte sur la recherche de pistes d'amélioration pour une aviation plus durable, et notamment l'accès à des biocarburants.

→ Pour en savoir plus, voir p. 37

VERS DE NOUVEAUX MODES DE TRAVAIL

KLM expérimente de nouveaux modes de travail, offrant plus de flexibilité dans l'espace et le temps. Ce projet pilote concerne 60 salariés.

→ Pour en savoir plus, voir p. 57

DES PRODUITS ET SERVICES TOUJOURS PLUS INNOVANTS ET RESPONSABLES

- 9 nouveaux produits labellisés dans l'offre de restauration de KLM.
- Nouveaux casques réutilisables à bord des avions d'Air France, améliorant la qualité d'écoute tout en permettant une réduction annuelle des déchets de 400 tonnes.

→ Pour en savoir plus, voir p. 49 et 50



CHIFFRES CLÉS

-32%
réduction de l'indicateur bruit global depuis 2000

-14%
réduction de la consommation de carburant par passager/100 km depuis 2000

→ Pour en savoir plus, voir p. 32 et 33



BIOCARBURANTS

Air France et KLM ont réalisé deux premières mondiales en organisant les premiers vols commerciaux utilisant du biocarburant durable, ne nécessitant aucune modification des moteurs.

→ Pour en savoir plus, voir p. 36 et 37



SUPERSECTOR LEADER DJSI 2011

Pour la 7^e année consécutive, Air France-KLM est classé leader du secteur aérien par les indices DJSI. En 2011, Air France-KLM est classé leader du secteur « Voyages et Loisirs ». Cette distinction consacre le groupe comme l'une des 19 entreprises les plus responsables au monde.

→ Pour en savoir plus, voir p. 23

RENOUVELLEMENT CERTIFICATION ISO 14 001

Air France a obtenu le renouvellement pour 3 ans de la certification environnementale ISO 14001. Les résultats de l'audit ont confirmé les progrès réalisés dans toutes les entités de l'entreprise.

→ Pour en savoir plus, voir p. 38



SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL : DES PROGRÈS IMPORTANTS

S'appuyant sur un engagement managérial fort et sur des fondamentaux maîtrisés, des progrès ont été enregistrés en 2011 avec :

- 10% de baisse du taux de fréquence d'accidents au travail à Air France.
- Réduction de 11 à 4 accidents graves chez KLM.

→ Pour en savoir plus, voir p. 56

ENGAGEMENT FORT EN FAVEUR DE PROJETS DE DÉVELOPPEMENT DANS NOS DESTINATIONS

13,2 millions d'euros alloués par le groupe à des projets sociaux et environnementaux.

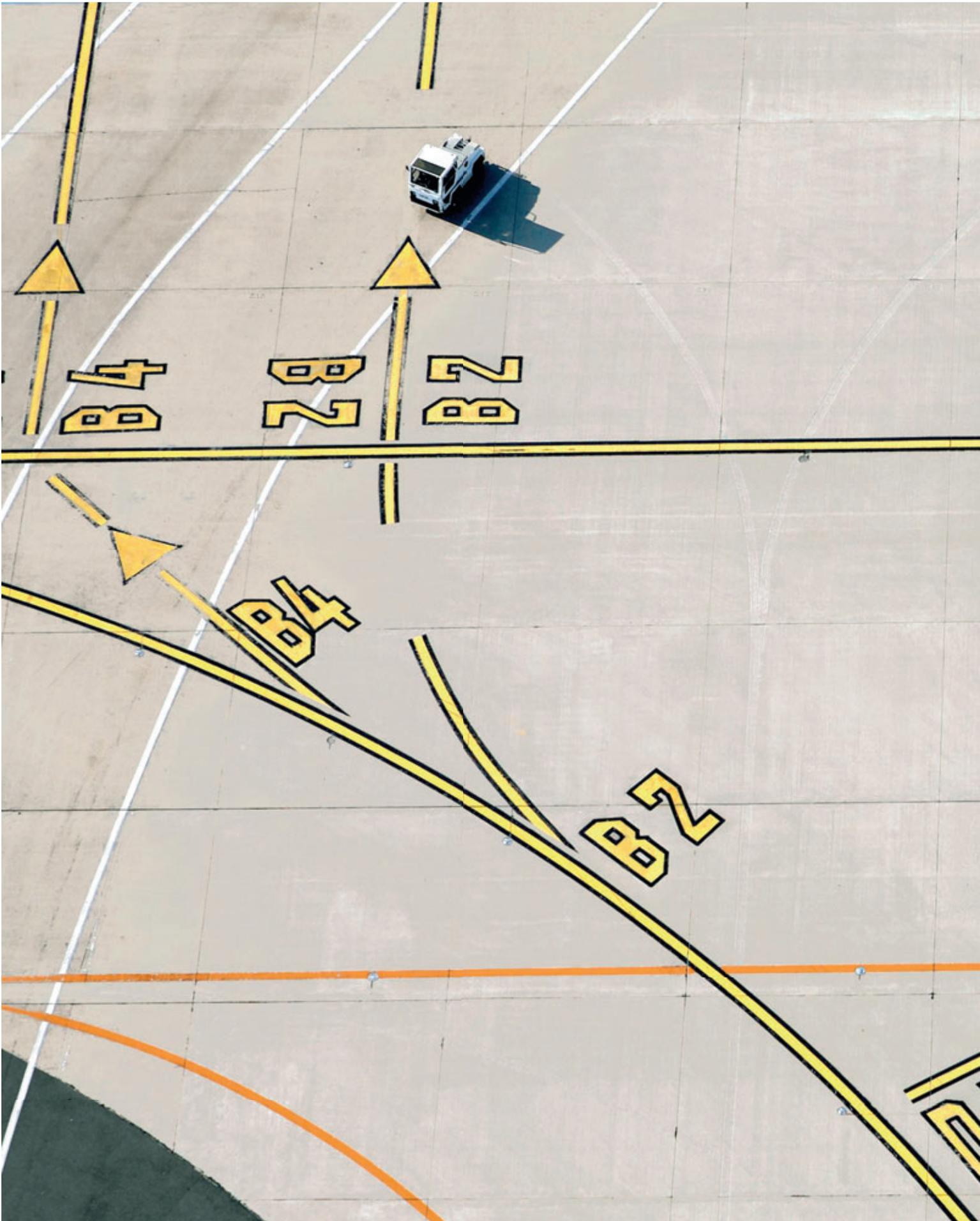
→ Pour en savoir plus, voir p. 66 et 67

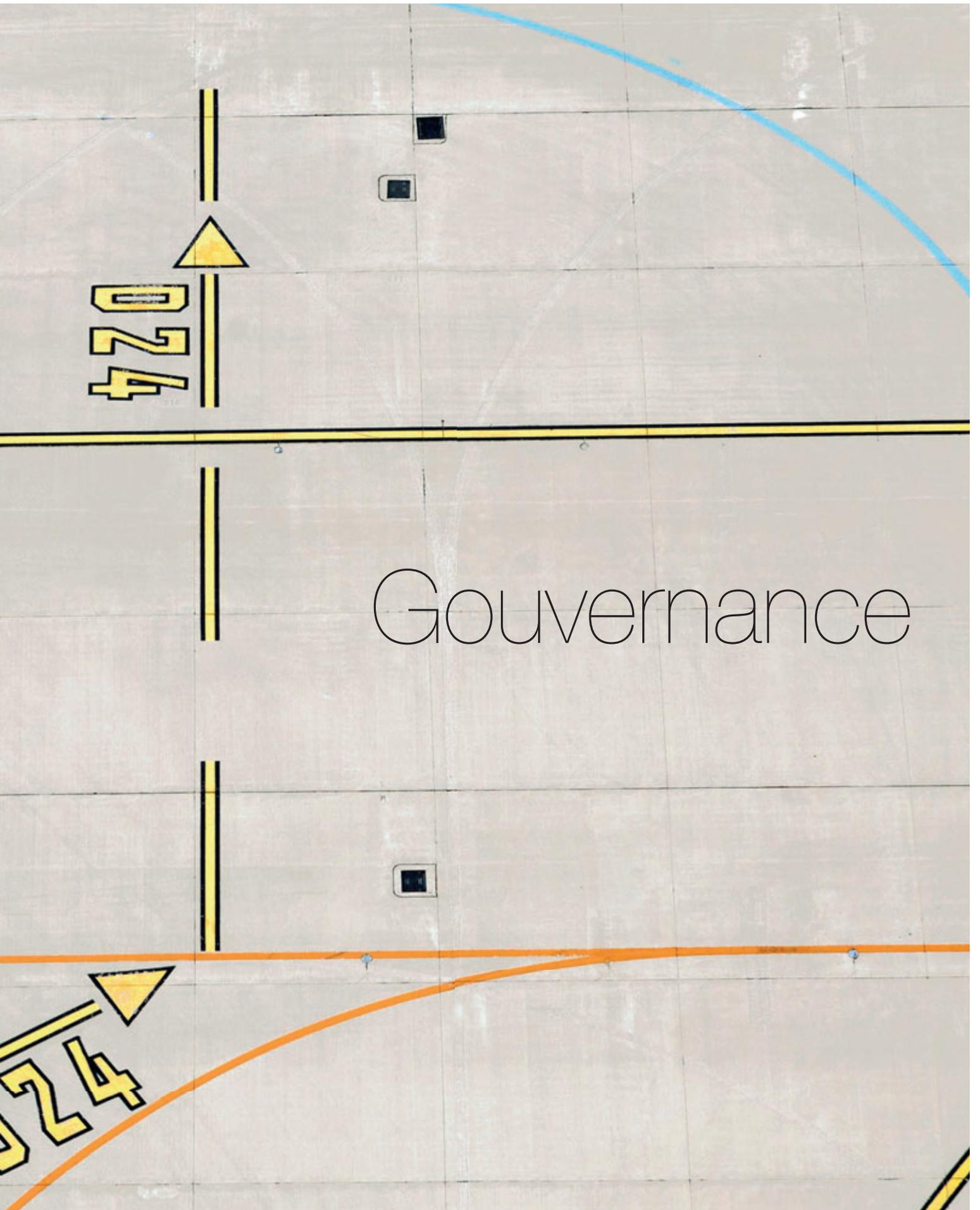


AIR FRANCE RENFORCE SES ENGAGEMENTS EN FAVEUR DE LA DIVERSITÉ

- Signature du 3^e accord triennal en faveur de l'égalité femmes-hommes.
- Signature du 8^e accord triennal en faveur de l'emploi des personnes handicapées, et 13 millions d'euros d'achats effectués auprès du secteur adapté (faisant appel à des personnels handicapés).

→ Pour en savoir plus, voir p. 58





Gouvernance



Vecteur de progrès économique et social, le transport aérien met en relation les hommes, les économies et les cultures du monde entier, facilite l'accès aux marchés internationaux, et stimule le développement du commerce et du tourisme.

Avec 2,8 milliards de passagers et 45,5 millions de tonnes de fret transportés en 2011¹, le secteur contribue à hauteur de 9% au PIB mondial², dont il est un moteur de croissance en jouant un rôle majeur dans la performance d'autres industries. Secteur hautement concurrentiel, offrant des marges restreintes, le transport aérien demeure une activité très cyclique.

Conscient de sa responsabilité et des enjeux dans lesquels s'inscrit son développement, Air France-KLM s'engage à être la référence en matière de responsabilité sociétale d'entreprise et à maintenir sa position de leader au sein du transport aérien, en mobilisant tous les moyens du groupe et l'ensemble de ses collaborateurs.

Le groupe a fait le choix de créer de la valeur par les effets positifs générés par ses activités et par la réduction de ses impacts négatifs. Il agit avec détermination afin de réduire son empreinte environnementale, d'offrir à ses clients des services innovants de qualité, de promouvoir une politique sociale responsable, et de contribuer au développement des territoires où il est présent. Fidèle à ses engagements, Air France-KLM met en œuvre une gouvernance et une stratégie d'entreprise responsables.

1. Source : IATA, mars 2012

2. Source : World Travel and Tourism Council Conference, décembre 2011

Renforcer

LES ATOUTS FONDAMENTAUX DU GROUPE

Le groupe est constitué d'une société holding et de deux compagnies aériennes, Air France et KLM, qui conservent chacune leur marque et leur identité propres.

Ses trois principaux métiers sont le transport de passagers, le transport de fret et les services de maintenance aéronautique pour sa flotte et celles d'autres compagnies.

DES CONTRAINTES SPÉCIFIQUES

Pilier des échanges et du commerce international, le secteur subit de manière directe les conséquences des fluctuations économiques. Ceci d'autant plus que les compagnies aériennes opèrent dans un environnement très concurrentiel, avec des marges opérationnelles limitées.

Parmi les contraintes spécifiques à l'aérien, la volatilité et la tendance de long terme à la hausse des cours du pétrole pèsent sur les résultats du secteur. Ainsi, en 10 ans, la part du carburant est passée de 13% à 30% dans les coûts des compagnies, chaque dollar de hausse du pétrole se traduisant pour l'industrie du transport aérien par un coût additionnel de 1,6 milliard de dollars (ATA, 2011).

Les réglementations pour réduire l'impact du transport aérien sur le changement climatique imposent de nouvelles charges, telles que l'intégration dans le système communautaire d'échange de quotas d'émission de gaz à effet de serre (EU-ETS) effectif depuis le 1^{er} janvier 2012. Pour l'ensemble des compagnies opérant de et vers l'Europe, l'*Association of European Airlines* (AEA) estime à 17,5 milliards d'euros, pour la période 2012-2020, le coût total du système de l'EU-ETS. De plus, les compagnies aériennes opèrent dans un cadre réglementaire de plus en plus strict, notamment en matière de protection du consommateur et de sûreté, avec des réglementations toujours plus contraignantes pour le client et plus coûteuses pour le transporteur. À la différence du transport ferroviaire, le secteur aérien couvre lui-même la totalité de ses coûts d'infrastructures au sol, ainsi que ceux relatifs à la sûreté et à la sécurité des vols. Il finance tous les ans les mesures d'insonorisation des habitations dans les communes riveraines des principaux aéroports, en France et aux Pays-Bas.

Dans ce contexte, exploiter des lignes aériennes dans des régions du monde où la situation politique est parfois incertaine, ou faire face à des phénomènes naturels par nature

imprévisibles, nécessitent flexibilité et réactivité pour continuer à offrir des solutions adéquates et assurer un service de qualité. Grâce à ses atouts fondamentaux, le groupe entend apporter la meilleure réponse à ses clients.

UN RÉSEAU PUISSANT, UNE FLOTTE MODERNE, UNE ALLIANCE MONDIALE

Air France-KLM offre le plus important réseau entre l'Europe et le reste du monde, articulé autour de deux hubs coordonnés, Roissy-CDG et Amsterdam-Schiphol. Le double réseau est l'un des piliers de la stratégie du groupe. S'appuyant sur la coordination du trafic européen et domestique et des vols intercontinentaux, il permet de proposer à ses clients de nombreuses fréquences, tout en exploitant un nombre limité de destinations communes : 70% des destinations long-courriers et 60% des destinations moyen-courriers sont uniquement desservies par l'une des deux compagnies. Une flotte moderne est le premier atout du groupe qui investit de manière continue dans de nouveaux avions. Il exploite l'une des flottes les plus jeunes et les plus rationalisées du secteur : 586 avions en exploitation, âge moyen 9,7 ans. Ces investissements permettent d'offrir un meilleur confort aux passagers et de réaliser d'importantes économies de carburant, dans le respect des engagements de développement durable. (→ pour en savoir plus sur la composition de la flotte, voir p. 70).

Air France et KLM sont membres de SkyTeam, 2^e alliance mondiale en 2011 avec 19% de parts de marché, 15 compagnies membres et 926 destinations desservies dans 173 pays. Avec l'entrée de China Airlines et China Eastern, SkyTeam est désormais la première alliance en Chine, un véritable atout sur ce marché en fort développement. En optimisant les synergies entre chacun de ses membres, SkyTeam renforce l'offre du groupe en termes de réseau et de services, tels que le partage des programmes de fidélité ou les nouveaux services au sol pour les passagers, SkyPriority.

Chaque dollar de hausse du pétrole se traduit par un coût additionnel de 1,6 milliard de dollars pour le transport aérien.

586

avions Air France-KLM
en exploitation

Assurer

LA SÉCURITÉ EN VOL ET AU SOL

LA PRIORITÉ ABSOLUE

Pour Air France-KLM, la sécurité des vols est la priorité absolue. Au cœur de la confiance que lui portent ses clients et ses salariés, la sécurité est un impératif qui conditionne la pérennité du transport aérien.

Toutes les activités font l'objet de nombreux contrôles et certifications, et satisfont à des normes extrêmement strictes et aux standards les plus élevés du secteur : au niveau mondial, avec l'Association Internationale du Transport Aérien (IATA) dont l'audit de sécurité IOSA est une référence du secteur, et européen avec l'Agence Européenne de la Sécurité Aérienne (AESA).

Au-delà du strict respect de standards élevés, l'ambition du groupe est d'atteindre le plus haut niveau possible en matière de sécurité des vols.

Depuis fin 2009, Air France a fait le choix de remettre en question tous les processus liés à la sécurité des vols. Plusieurs initiatives en témoignent, qu'il s'agisse de la mise en œuvre des recommandations de la mission d'expertise externe pour la sécurité des vols, du projet Culture de la Sécurité lancé en mars 2011 ou du programme interne Trajectoire. Un Comité de Sécurité des vols a été créé au sein du Conseil d'administration d'Air France.

De même, KLM participe à plusieurs initiatives menées par le gouvernement néerlandais visant à renforcer les règles de sécurité en vol autour de Schiphol et dans le monde entier.

À travers le Système de Gestion de la Sécurité déployé dans toutes les entités, les deux compagnies assurent l'identification, l'analyse et la maîtrise permanente des risques. Pour renforcer encore cette culture collective, un module de formation *e-learning* a été adressé à tous les salariés fin 2011. Cette volonté a été affirmée par tous les membres du Comité exécutif d'Air France, qui ont signé en mai 2011 un engagement destiné à promouvoir une attitude vertueuse auprès de tous les acteurs de la compagnie.

Enfin, pour maintenir au meilleur niveau les compétences des salariés, le groupe adapte constamment ses programmes de formation. Des plans préventifs de gestion de crise sont mis en place dans toutes les escales, et des exercices sont effectués plusieurs fois par an.



UNE VIGILANCE PERMANENTE

Depuis plusieurs années, la sûreté aérienne et aéroportuaire est devenue un enjeu crucial. Devant la menace potentielle terroriste ou criminelle, le groupe met en œuvre un dispositif de sûreté renforcé, visant à assurer la protection de ses clients, de ses personnels et de ses biens – avions, installations ou systèmes informatiques. Ce dispositif comprend différentes mesures telles qu'une analyse des risques et le contrôle systématique des avions, des passagers, des bagages, du fret et également des personnels. Strictement encadrées, ces procédures sont mises en œuvre avec le souci permanent du respect de la vie privée des passagers et des personnels.

Dans ce domaine, le groupe travaille en étroite collaboration avec les aéroports, les organismes gouvernementaux, les autorités françaises et néerlandaises chargées de l'aviation civile, la Commission européenne, l'Association of European Airlines, IATA et l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI).

Afin de garantir le meilleur niveau de protection de ses clients et de ses salariés dans plus de 100 pays et 200 villes dans le monde, les directions de la Sûreté d'Air France et de KLM organisent une veille permanente de l'actualité géopolitique internationale. Ces équipes ont pour mission d'assurer la continuité du service et, si nécessaire, de mettre en œuvre des mesures de sécurité complémentaires.

"La culture de la sécurité est dans les gènes de chacune et chacun d'entre nous, quelle que soit sa responsabilité dans l'entreprise."

JEAN-CYRIL SPINETTA,
P.-D.G. d'Air France-KLM

Garantir

LA MEILLEURE PRISE EN COMPTE DES RISQUES

DES RISQUES IDENTIFIÉS ET SURVEILLÉS

En tant que transporteur aérien, Air France-KLM est exposé à des risques généraux liés à son activité. Pour en garantir la meilleure prise en compte, le groupe a mis en place un système d'identification et de maîtrise des risques.

Une carte des risques stratégiques et une carte des risques opérationnels ont été établies par toutes les entités concernées, sous la conduite de l'audit interne. Régulièrement actualisées, ces cartes recensent les risques financiers, ainsi que les autres risques de toute nature. Par exemple : les risques liés au transport aérien tels que le caractère cyclique et saisonnier de l'activité, les risques opérationnels, les risques d'attentats géopolitiques ou sanitaires, les risques réglementaires, la hausse du prix du carburant, les règles liées au traitement des passagers, les risques environnementaux et sociétaux ou encore les risques informatiques. D'autres risques extra-financiers sont plus directement liés à l'activité du groupe, tels que l'impact de la concurrence des autres transporteurs ou la négociation des accords collectifs et les conflits sociaux.

Tous les trois mois, chaque entité actualise le périmètre de ses risques majeurs, en indiquant leur probabilité d'occurrence et leur impact financier potentiel. L'audit interne présente un état trimestriel des risques les plus importants au Comité exécutif et au Comité d'audit. Dans le cadre du dispositif d'élaboration de la stratégie du groupe, le Comité exécutif évalue les risques stratégiques et détermine des plans d'action.

UNE ORGANISATION RESPECTUEUSE DES RÈGLES ET RÉFÉRENTIELS

L'organisation du groupe vise à respecter les principes de sécurité et d'efficacité : elle répond aux obligations réglementaires régissant le transport aérien, notamment pour ce qui relève des opérations aériennes, de l'exploitation sol, de l'industrie et de la maintenance des avions ainsi que du commissariat aérien. La reconnaissance des progrès réalisés se concrétise par l'obtention de certifications auprès d'organismes indépendants, telles que les certifications IOSA, ISO 9001 ou QualiAF pour

l'efficacité des systèmes de management, et ISO 14001 pour la validation des systèmes de management environnementaux.

DES FONCTIONS DE CONTRÔLE ET D'AUDIT INDÉPENDANTES

Pour compléter ce dispositif, Air France-KLM a mis en place des fonctions de contrôle interne et d'audit interne. La première s'appuie sur le référentiel COSO (*Committee of Sponsoring Organisation of the Treadway Commission*) qui définit les principes d'un dispositif visant à donner une assurance raisonnable quant à la réalisation et à l'optimisation des opérations, à la fiabilité de l'information comptable et financière, et à la conformité aux lois et règlements en vigueur.

Quant à l'audit interne, cette fonction indépendante vise à améliorer les différents processus du groupe et à favoriser l'atteinte des objectifs fixés pour le groupe ou dans les processus particuliers de chaque métier.

(→ des informations supplémentaires sont présentées dans le Document de référence 2011 Air France-KLM).

Tous les trois mois, chaque entité actualise le périmètre de ses risques majeurs en indiquant leur probabilité d'occurrence et leur impact financier potentiel.



Appliquer

LES PRINCIPES D'UNE BONNE GOUVERNANCE

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Air France-KLM est une société anonyme à Conseil d'administration, de droit français. Le Conseil d'administration est composé de 15 membres¹, dont 4 de nationalité néerlandaise.

Il compte 3 femmes parmi les administrateurs, soit une proportion de 20%, et se conforme ainsi à la recommandation AFEP-MEDEF du 19 avril 2010 et aux dispositions de la loi du 27 janvier 2011 relatives à la représentation équilibrée des femmes et des hommes dans les Conseils d'administration. Dans la perspective des échéances de

mandat d'administrateurs en 2012 et 2013, le Comité de nomination fera des propositions tendant à renforcer encore la présence des femmes au Conseil.

Le Conseil d'administration détermine les orientations de l'activité et veille à leur mise en œuvre. Il s'appuie sur les travaux des 3 comités spécialisés : Comité d'audit, Comité de rémunération et Comité de nomination.

Le Conseil fonctionne selon les principes du gouvernement d'entreprise en vigueur en France, tels que présentés dans le code de gouvernement d'entreprise AFEP-MEDEF mis à jour en 2010. Régulièrement, le Conseil d'administration est amené à débattre de sa gouvernance et à la faire évoluer.

1. M. Alexandre de Juniac, président-directeur général d'Air France, a été coopté en qualité d'administrateur par décision du Conseil d'administration du 11 janvier 2012. Cette nomination sera soumise à la ratification de l'Assemblée générale du 31 mai 2012.

2. Exercice d'une durée exceptionnelle de 9 mois suite au changement des dates d'ouverture et de clôture de l'exercice social décidé par l'Assemblée générale du 7 juillet 2011.

3. Le Conseil du 7 mars 2012 a procédé au remplacement de M. Leo van Wijk, dirigeant mandataire social depuis le 17 octobre 2011, par M. Jaap de Hoop Scheffer.

↓ Pour plus d'information, voir le Document de référence 2011 sur www.airfranceklm-finance.com

CONSEIL D'ADMINISTRATION ET COMITÉS SPÉCIALISÉS	BILAN 2011 ²		
COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	15 administrateurs dont : → 12 administrateurs nommés par l'Assemblée générale des actionnaires (dont 2 représentants des salariés actionnaires). → 3 représentants de l'État français nommés par arrêté. Réunification des fonctions de président du Conseil d'administration et de directeur général depuis le 17 octobre 2011.		
DURÉE DU MANDAT DES ADMINISTRATEURS	4 ans (exceptionnellement 2 ou 3 ans, afin de favoriser un renouvellement harmonieux du Conseil).		
NOMBRE DE RÉUNIONS ET TAUX MOYEN DE PARTICIPATION	7 réunions ; taux de participation : 87,6 %		
FORMATION DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	Les administrateurs nouvellement nommés ont pu rencontrer les principaux dirigeants et se sont vus proposer des visites de sites ainsi que des formations organisées par la société. Ils ont reçu un dossier comportant toutes les informations nécessaires à l'exercice de leur mandat.		
COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	Comité d'audit	Comité de rémunération	Comité de nomination
NOMBRE DE MEMBRES	6 membres dont 3 indépendants	3 membres tous indépendants ³	4 membres tous indépendants
NOMBRE DE RÉUNIONS ET TAUX MOYEN DE PARTICIPATION	2 réunions ; 91,7 %	3 réunions ; 100 %	8 réunions ; 100 %
ÉVALUATION ANNUELLE DU FONCTIONNEMENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE SES COMITÉS	Oui (auto-évaluation sous forme de questionnaire adressé à chaque administrateur - restitution anonyme des réponses lors d'une réunion du Conseil).		
RÈGLEMENT INTÉRIEUR, CODE DE DÉONTOLOGIE BOURSIÈRE ET CODE D'ÉTHIQUE FINANCIER	Oui. Le règlement intérieur, adopté le 17 juin 2004, est régulièrement mis à jour. Il a été modifié par le Conseil d'administration du 9 novembre 2011. Documents disponibles sur www.airfranceklm-finance.com		
RÉMUNÉRATIONS DES MANDATAIRES SOCIAUX	Les critères et les montants des rémunérations des dirigeants mandataires sociaux, ainsi que les modalités d'attribution et des montants des jetons de présence des administrateurs sont publiés dans le Document de référence, dans le Rapport de gestion et sur le site internet de la société. Les dirigeants mandataires sociaux ne bénéficient ni de stock options, ni d'actions gratuites. En cas de départ, ils ne bénéficient pas d'indemnités spécifiques.		

Modification de la gouvernance du groupe

À la suite de la démission du directeur-général, Pierre-Henri Gourgeon, le Conseil d'administration du 17 octobre 2011, sur proposition du Comité de nomination, a décidé de réunir les fonctions de président du Conseil d'administration et de directeur-général. Depuis cette date, M. Jean-Cyril Spinetta, qui était jusqu'alors président du Conseil d'administration, occupe les fonctions de président-directeur général d'Air France-KLM. Le Conseil d'administration du 17 octobre 2011 a, en outre, nommé un directeur-général délégué en la personne de M. Leo van Wijk, qui dispose des pouvoirs qui lui sont reconnus par la loi.

Indépendance des administrateurs

Après avoir examiné la situation de chaque administrateur, le Conseil d'administration, réuni le 7 mars 2012, a considéré que 6 administrateurs étaient indépendants compte tenu de la répartition de son capital (notamment État et salariés) et des règles particulières qui régissent le mode de désignation d'une partie de ses administrateurs. Le Conseil a considéré que tous les administrateurs disposaient des compétences requises ainsi que d'une expérience professionnelle utile à la société, qu'ils soient ou non considérés comme indépendants au regard des critères AFEP-MEDEF.

Évaluation du Conseil d'administration

Les membres du Conseil d'administration ont procédé à une auto-évaluation de son fonctionnement au titre de l'exercice 2011. Les résultats de l'évaluation, réalisée au moyen d'un questionnaire adressé à chaque administrateur, ont été traités anonymement et ont donné lieu à une présentation et un débat lors du Conseil d'administration du 7 mars 2012. D'une manière générale, l'auto-évaluation a fait apparaître une évolution très positive du fonctionnement du Conseil depuis la dernière évaluation réalisée par un cabinet indépendant en 2010 et l'auto-évaluation réalisée en 2011. Une évolution dans la composition du Conseil a été jugée souhaitable, notamment par un renforcement des expériences internationales et le recrutement de profils plus industriels.

UN ACTIONNARIAT EUROPÉEN

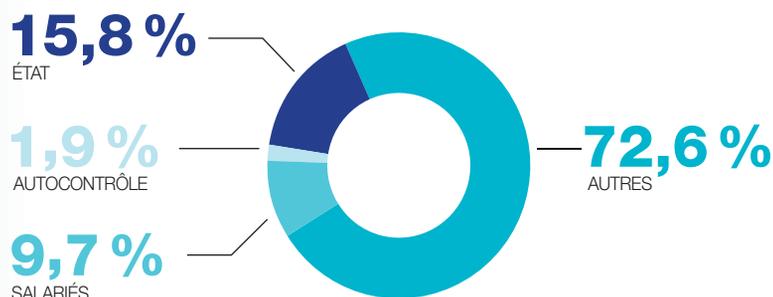
Pour répondre aux obligations faites aux entreprises de transport aérien de suivre et de contrôler leur actionnariat, la société procède à l'identification de ses actionnaires. Au 31 décembre 2011, Air France-KLM est détenu à hauteur de 69,8 % par des intérêts français (65,2 % au 31 mars 2011) et à plus de 75 % par des institutions européennes.

Un fort actionnariat salarié

Air France-KLM figure parmi les entreprises du SBF 120 à avoir le plus fort taux d'actionnariat salarié, avec près

RÉPARTITION DE L'ACTIONNARIAT

(31/12/2011)



ÉVOLUTION DE L'ACTIONNARIAT SALARIÉ

MARS 2008	MARS 2009	MARS 2010	MARS 2011	DÉCEMBRE 2011
11,2 %	12 %	11,8 %	9,8 %	9,7 %

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DES ACTIONNAIRES DU 7 JUILLET 2011

UNE ACTION EST ÉGALE À UN DROIT DE VOTE	Oui
NOMBRE D'ACTIONNAIRES PRÉSENTS, REPRÉSENTÉS, AYANT DONNÉ POUVOIR AU PRÉSIDENT OU AYANT VOTÉ PAR CORRESPONDANCE	14 517 actionnaires représentant 146 317 632 actions
TAUX DE PARTICIPATION	49,43 %

Un fort taux d'actionnariat salarié, avec près de 10 % du capital détenu : les salariés représentent le 2^e actionnaire le plus important d'Air France-KLM.

de 10 % du capital détenu par plus de la moitié des salariés et d'anciens salariés, représentant collectivement le 2^e actionnaire le plus important du groupe.

Deux représentants des salariés actionnaires, désignés par les salariés actionnaires et nommés en Assemblée générale, siègent au Conseil d'administration et contribuent aux travaux du Comité d'audit.

Pour une communication financière directe

Air France-KLM développe un dialogue régulier avec ses actionnaires et les investisseurs, généralistes comme ISR. Le groupe communique et rencontre ses actionnaires individuels et institutionnels, via différents supports et événements : conférences et communiqués de presse, réunions avec les investisseurs et agences de notation, lettre trimestrielle aux 7 000 membres du Club des actionnaires, et un site internet dédié. Le groupe participe régulièrement à des réunions d'information réservées aux actionnaires individuels, organisées dans toute la France. En 2000, le groupe a créé le Comité consultatif représentatif des actionnaires individuels : composé de 12 membres, il constitue un lieu de réflexion et de propositions sur la communication financière d'Air France-KLM.

Veiller

AU RESPECT DES PRINCIPES ÉTHIQUES

NOS RÈGLES DE CONDUITE DES AFFAIRES

Pour encadrer ses activités, Air France-KLM dispose de plusieurs documents relatifs à la conduite des affaires et à la prévention de la corruption. Certains concernent l'ensemble des salariés, d'autres sont spécifiques – les fonctions achats du groupe et recrutement à Air France, par exemple, appliquent chacune un code de déontologie. Le Conseil d'administration a adopté un code de déontologie boursière et un code d'éthique financier : le premier impose aux mandataires sociaux, aux dirigeants et à certains postes sensibles, des règles relatives aux opérations sur les titres de la société ; le second détermine les règles liées aux informations financières auxquelles ils doivent se conformer.

KLM dispose depuis 2009 d'un Code de conduite des affaires qui affirme les grands principes en matière d'intégrité financière, de confidentialité ou de respect des engagements en faveur du développement durable. Ce Code définit le cadre général des initiatives menées par KLM sur ces sujets.

UNE PROCÉDURE D'ALERTE PROFESSIONNELLE

Afin de permettre aux salariés de révéler des faits graves dont ils pourraient avoir connaissance, tels que des fraudes comptables et financières ou des actes de corruption, Air France et KLM ont mis en place une procédure d'alerte. Accessible à tous, elle est facultative, anonyme si le salarié en fait le choix, et sans risque de sanction à l'encontre de celui qui a donné l'alerte.

Manuel Air France-KLM relatif à l'application des règles de concurrence disponible en 3 langues.

LE RESPECT DES RÈGLES DE CONCURRENCE

Air France-KLM a mis en place depuis 2007 une politique de prévention des pratiques anticoncurrentielles, en diffusant le « Manuel Air France et KLM relatif à l'application des règles de concurrence », disponible en 3 langues. Ce manuel, mis à jour fin 2010, est accessible à tous les salariés. D'autres outils de prévention sont également à la disposition de tous, notamment une ligne téléphonique dédiée au droit de la concurrence.

Fin 2010, un second module de formation en ligne sur l'application des règles de la concurrence est venu compléter le premier module diffusé en 2008, et rendu obligatoire pour l'ensemble des cadres concernés d'Air France et de KLM. Après avoir suivi cette formation et passé un test d'évaluation, les salariés signent une déclaration individuelle par laquelle ils s'engagent à respecter les règles s'appliquant à leurs fonctions.



Affirmer

NOS POSITIONS

INTÉGRATION DES COMPAGNIES AÉRIENNES AU SYSTÈME COMMUNAUTAIRE D'ÉCHANGE DE QUOTAS D'ÉMISSION DE GAZ À EFFET DE SERRE (EU-ETS)

Effectif depuis le 1^{er} janvier 2012, l'EU-ETS est applicable à tous les vols de et vers les aéroports de l'Union européenne. Après l'énergie, le transport aérien est le plus important secteur à rejoindre le programme européen d'échange de quotas d'émission. L'EU-ETS (*Emissions Trading Scheme*) devrait coûter entre 50 et 100 millions d'euros en 2012 à Air France-KLM. Le groupe a toujours soutenu le mécanisme du *cap and trade* (système d'échange de permis d'émission), considérant qu'il est plus efficace qu'une simple taxation. Cependant, l'application de tout mécanisme ne peut passer que par un accord mutuel entre États. Compte tenu de l'opposition et des menaces de rétorsion exprimées par la plupart des États non européens, le groupe estime indispensable qu'un compromis soit trouvé pour l'application de l'EU-ETS. Ce type de système pourrait servir d'exemple pour une application internationale dans le cadre de l'OACI. Les revenus générés par la vente aux enchères des permis d'émissions devraient être alloués à l'innovation durable dans le secteur aérien, notamment l'optimisation de la gestion du trafic aérien ou le développement de carburants alternatifs durables. Une approche globale pour réduire les émissions de l'aviation internationale est essentielle pour garantir l'efficacité et l'équité dans une industrie internationale par nature.

CIEL UNIQUE EUROPÉEN

L'adoption en 2009 des textes prévoyant la création d'un Ciel unique européen a conduit à la définition de blocs d'espace aérien fonctionnels (*Functional Airspace Blocks*). Le groupe espère que les États membres se conformeront à leurs engagements afin de parvenir à une bonne efficacité de ces espaces. Un système de contrôle aérien efficace est un facteur clé pour garantir la sécurité des vols, améliorer la ponctualité et permettre une réduction de la consommation de carburant et des émissions de CO₂. Air France-KLM reste impliqué dans le partenariat proposé par la Commission européenne pour évaluer et déployer les nouveaux concepts opérationnels nécessaires (SESAR). Une attention particulière doit être portée à la cohérence des travaux sur le même sujet entre les deux côtés de l'Atlantique (SESAR et NextGen).

CARBURANTS ALTERNATIFS

Les carburants alternatifs durables constituent l'une des voies les plus prometteuses pour réduire l'empreinte carbone du transport aérien. Air France-KLM soutient financièrement la recherche et participe à la production de biocarburants respectueux de l'environnement et du développement économique et social. Le groupe salue l'initiative de la Commission européenne *Biofuel Flightpath* menée en partenariat avec Airbus, Air France, KLM et d'autres compagnies européennes, ainsi que les producteurs européens de biocarburants. Tous s'engagent à promouvoir la production de biocarburants durables destinés à l'aviation, en vue de soutenir la création d'une véritable filière européenne. En raison de la faible quantité de biomasse cultivée de manière durable pour la production de carburants

liquides, le groupe soutient le principe d'une législation globale qui met l'accent sur ces ressources rares pour les secteurs qui n'ont pas d'alternative pour les combustibles liquides tels que l'aviation, le transport maritime ou le transport routier sur très longues distances.

POLITIQUE DES TRANSPORTS EN EUROPE : LIVRE BLANC SUR LES TRANSPORTS À L'HORIZON 2050

Le transport aérien reste un moteur indispensable du développement économique et humain pour les pays industrialisés comme pour les pays en développement. Le Livre blanc de la Commission européenne traite de la décarbonisation du secteur aérien et de l'adaptation des infrastructures nécessaires aux besoins de mobilité des citoyens européens. Air France-KLM contribue aux travaux de la Commission visant à réduire les nuisances générées par les transports. Si les transports aérien et ferroviaire peuvent être complémentaires pour proposer une offre plus large aux passagers, le groupe souligne qu'il convient de garantir une concurrence équitable entre les différents modes de transport et au sein d'un même mode, et de prendre en compte la dimension internationale du transport aérien.

DROITS DES CONSOMMATEURS

La relation client est au cœur du métier et des préoccupations d'Air France-KLM. Le groupe contribue aux travaux engagés par la Commission européenne en matière de droits des consommateurs et reste vigilant sur l'homogénéité de l'application des règles à l'ensemble des compagnies opérant de et vers l'Union européenne, et sur le nécessaire équilibre entre droits des passagers et intérêts des compagnies.

INFRASTRUCTURES AÉROPORTUAIRES

Air France-KLM a pris note de l'initiative de la Commission européenne visant à résoudre les problèmes de congestion au sol des aéroports, pour réduire les retards et améliorer la qualité de service. Plusieurs projets de règlements ont été proposés par la Commission portant sur l'allocation des créneaux horaires, l'assistance en escale et le bruit. S'agissant de la question des créneaux horaires, le groupe – comme l'ensemble des compagnies aériennes – est particulièrement attaché à ce qu'une révision éventuelle du système actuel préserve les grands principes, édictés sous l'égide de IATA, qui permettent de disposer aujourd'hui d'un système d'allocation des créneaux horaires homogène et compatible à l'échelle mondiale. Le groupe souhaite aussi que les textes qui seront votés par les institutions européennes, et qui font partie du « paquet aéroportuaire », soient équilibrés et préservent en particulier la compétitivité de l'industrie européenne.

GRAND ROISSY

Air France soutient les initiatives du gouvernement français visant à assurer une croissance équilibrée de l'aéroport Roissy-CDG. Les mesures annoncées en faveur de la protection de l'environnement participent au développement responsable de l'aéroport.

Être exemplaire

DANS NOTRE DÉMARCHE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Être la référence en matière de responsabilité sociale d'entreprise et maintenir notre position de leader du transport aérien, en mobilisant tous les moyens du groupe et l'ensemble de nos collaborateurs.

Le fondement de la politique de développement durable d'Air France-KLM s'inscrit dans le respect des droits fondamentaux tels que définis par les grands principes internationaux : la déclaration universelle des droits de l'homme, la déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) et les principes directeurs de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE).

NOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Air France-KLM a pour ambition d'être une référence en matière de responsabilité sociale d'entreprise et de maintenir sa position de leader au sein du transport aérien. Dans sa Déclaration de responsabilité sociale, le groupe définit son engagement en faveur du respect de l'environnement, de l'équité sociale et du développement local. Un engagement renforcé en 2007 par l'adoption du Plan Climat et, en 2008 par la signature de la Charte sociale et éthique pour l'ensemble des salariés des deux compagnies et toutes leurs filiales européennes. Dans le droit fil de son engagement en faveur du Pacte mondial, Air France-KLM entend favoriser un climat de confiance et de respect mutuel

dans l'environnement de travail, et promouvoir le respect des droits de l'homme partout où le groupe est présent. Différentes chartes internes complètent ces engagements : charte de développement durable pour les fournisseurs d'Air France-KLM, code de conduite des affaires de KLM, charte contre le harcèlement et charte de l'alternance chez Air France.

NOS ENGAGEMENTS NATIONAUX ET INTERNATIONAUX

Le groupe adhère au Pacte mondial des Nations unies : il s'engage à respecter et à promouvoir ses 10 principes en matière de droits de l'homme, de normes de travail, de respect de l'environnement et de lutte contre la corruption (→ pour en savoir plus, voir la liste des principes p. 78). Air France est aussi signataire de *Caring for Climate*, initiative portée par le Pacte mondial et par le Programme des Nations unies pour l'Environnement. Par ailleurs, le groupe soutient des engagements nationaux en faveur du développement durable. Air France est signataire de la charte de la diversité, de la charte d'engagement des entreprises au service de l'égalité des chances dans l'Éducation nationale, et de la charte de la parentalité. KLM a signé le manifeste pour l'approvisionnement durable et la responsabilité sociale des entreprises, visant à soutenir le marché des produits et services durables.

DES VALEURS PARTAGÉES

Le groupe entend faire du développement durable une partie intégrante de son activité, en diffusant et en partageant cette ambition avec l'ensemble des entités. Cet engagement est porté par les instances de direction et partagé avec l'ensemble des personnels. Chez Air France, la politique de développement durable est pilotée par un directeur-général adjoint, membre du Comité exécutif ; chez KLM, ce rôle est assuré par un membre du directoire. Les deux compagnies consacrent régulièrement des réunions de leur Conseil de direction aux questions de développement durable. Le Conseil de Développement durable de KLM réunit 4 fois par an des directeurs et managers chargés de soumettre des suggestions au Conseil d'administration et au Comité exécutif. À Air France, le Conseil de direction est consacré



LA GOUVERNANCE ET LE PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE



2 fois par an à la revue de direction QSE (Qualité Sécurité Environnement), dont il valide les objectifs.

Les directions du développement durable d'Air France et de KLM définissent le contenu de la politique de développement durable et en garantissent la mise en œuvre dans chaque compagnie.

NOS OBJECTIFS ET INDICATEURS DE PILOTAGE

Air France-KLM organise ses actions autour de 4 enjeux clés relatifs à l'environnement, à ses clients, à ses salariés et au développement des territoires où il opère. Le groupe travaille en collaboration avec l'ensemble de ses parties prenantes pour :

- atteindre un équilibre durable entre la croissance de l'aviation et notre empreinte environnementale globale ;
- faire la différence auprès de ses clients grâce à une approche proactive et personnalisée, tout en offrant des produits et services responsables et innovants ;
- maintenir une politique sociale responsable et encourager le développement personnel pour garantir la motivation et le professionnalisme des salariés ;
- contribuer au développement économique et social des territoires où le groupe opère.

Le groupe a fixé des objectifs spécifiques pour ces enjeux clés, qui sont intégrés aux objectifs dans chaque compagnie.

En matière environnementale, le pilotage des plans d'action d'amélioration continue s'appuie sur la norme ISO 14001. Air France et KLM sont certifiées pour l'ensemble de leurs activités, aussi bien sur leurs installations en France et aux Pays-Bas qu'à bord de leurs avions. À la suite d'un audit complet réalisé en juin 2011, la certification environnementale d'Air France a été renouvelée pour 3 ans. Air France Industries a fait le choix en 2008 d'une Certification Unique et Globale qui couvre désormais 9 normes de référence, avec l'élargissement en 2011 du périmètre à la norme ISO 26000. Pour ce qui concerne la sécurité alimentaire de la restauration à bord, Air France s'appuie depuis 2006 sur la certification ISO 22000.

Chez KLM, la rémunération des membres du directoire et des cadres supérieurs comprend une part variable liée à divers indicateurs de performance prenant en compte des facteurs environnementaux et sociaux.

Pour la consolidation de ses indicateurs sociaux et environnementaux, le groupe a mis en place depuis 2006 un système de reporting commun, audité et vérifié tous les ans par l'un de ses commissaires aux comptes, selon la norme ISAE 3000 (*International Standard on Assurance Engagement*).

Le Rapport de développement durable d'Air France-KLM est rédigé selon les lignes directrices du référentiel GRI (*Global Reporting Initiative*). (→ pour en savoir plus, voir le tableau de concordance GRI présenté p.78).

Le groupe soutient les principes du Pacte mondial des Nations unies.

Dialoguer

ET PROMOUVOIR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

En 2011, le dialogue avec les parties prenantes a permis à Air France-KLM de préciser sa politique en matière de biocarburant et de réfléchir à de nouvelles pistes pour réduire son empreinte environnementale.

DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

L'écoute et le partage sont des composantes majeures de l'engagement d'Air France-KLM, pour identifier les enjeux de développement durable et pour les mettre en œuvre. Le groupe accorde une grande attention aux attentes de ses clients, de ses salariés, de ses fournisseurs, des riverains, des associations, des collectivités locales ou encore des représentants de la société civile comme les ONG.

Plusieurs fois par an, le groupe recueille la perception des collaborateurs par le biais d'enquêtes et de forums. Par ailleurs, Air France et KLM ont mis en place différents modes d'écoute qui comprennent, entre autres, les contributions des clients collectées par enquête d'opinion, la conduite de tests de matérialité auprès de personnalités représentatives, les remarques des actionnaires et des investisseurs ISR ou encore les recommandations des agences de notation extra-financière. Ce dialogue permanent permet de mieux cerner les évolutions sociétales, les enjeux et les dilemmes qui se posent à Air France-KLM.

En 2011, le dialogue avec les parties prenantes a permis à Air France-KLM de préciser sa politique en matière de biocarburant et de réfléchir à de nouvelles pistes pour réduire son empreinte environnementale. Le groupe prévoit, en 2012, de mettre davantage l'accent sur les aspects liés au développement durable dans ses relations avec les acteurs de la chaîne d'approvisionnement. Les commentaires des parties prenantes influencent également le reporting du groupe : le rapport de cette année présente des informations plus complètes sur la gestion

du risque et sur la manière dont le développement durable est intégré à la stratégie globale. (→ pour en savoir plus sur le dialogue avec les parties prenantes, voir le tableau en p. 68).

DES FILIALES ENGAGÉES

Les entités filiales du groupe sont associées à sa politique de développement durable. La signature en 2008 de la Charte éthique et sociale par l'ensemble des filiales européennes a constitué une étape importante dans la définition d'une stratégie commune. La majorité des filiales participent au reporting des données sociales et environnementales du groupe (→ pour en savoir plus, voir p. 70, 72 à 76).

Afin de contribuer à la réalisation de l'ambition du groupe, des filiales sont impliquées dans plusieurs initiatives de développement durable. Transavia France a lancé des chantiers autour du vol, du service au sol et à bord : à chaque étape, elle intègre des actions en lien avec la protection de l'environnement, la diminution des émissions de CO₂, l'offre de produits bio ou issus du commerce équitable, ou la promotion de la culture des pays desservis.

KLM Cityhopper, transavia.com et Martinair mettent en œuvre des programmes visant à réduire la masse embarquée et à accroître l'efficacité énergétique, et participent avec KLM à des projets communs de gestion des déchets. Servair, filiale de restauration d'Air France, détermine ses propres orientations stratégiques pour garantir une offre saine et sûre à ses clients, favoriser la diversité et l'égalité des chances dans l'entreprise, réduire ses impacts environnementaux et promouvoir une démarche éthique et respectueuse du développement local. Depuis plusieurs années, Servair se fixe des objectifs ambitieux de réduction des déchets ainsi que de la consommation d'eau et d'énergie. En 2011, la démarche de Servair en faveur de l'environnement a été récompensée par le Label Écogestes décerné par l'ADEME et Aéroports de Paris.

L'ENGAGEMENT RSE DE SKYTEAM

Air France et KLM partagent un engagement fort en matière de développement durable avec les autres membres de SkyTeam, première alliance à avoir adopté une déclaration

FOCUS

Stratégie et communication RSE primées en 2011

- Prix « Meilleur rapport de développement durable 2011 » décerné par le Conseil Supérieur de l'Ordre des Experts-Comptables
- Prix « Environnement » attribué par le quotidien chinois *International Herald*
- Trophée Achat Allianz France dans la catégorie « Environnement responsable ou commerce équitable » pour l'engagement du groupe et ses actions pour favoriser le recours au secteur protégé



de responsabilité sociétale. Signée en 2008, la charte se fonde sur 3 piliers : protéger l'environnement, promouvoir la responsabilité sociale et contribuer à une prospérité économique équitable.

Pour mettre en œuvre des initiatives communes et échanger sur les bonnes pratiques, les compagnies ont créé et animent un groupe de travail dédié au développement durable. En 2011, parmi les 4 compagnies aériennes classées dans les indices extra-financiers Dow Jones Sustainability Indexes figuraient 2 membres de SkyTeam, le groupe Air France-KLM et Delta Air Lines.

MOTEUR DE L'ENGAGEMENT DU SECTEUR

Air France-KLM est membre des principales associations internationales (IATA), européennes (AEA), régionales (ERA – *European Regions Airline Association*) et nationales (FNAM – *Fédération Nationale de l'Aviation Marchande* et BAR – *Board of Airline Representatives*), dont la vocation est de représenter et de soutenir les engagements collectifs du transport aérien.

La nomination à la présidence de IATA en juin 2011 de Peter Hartman, président du directoire de KLM, permet au groupe d'être encore plus actif pour mobiliser l'ensemble du secteur. IATA travaille en étroite collaboration avec l'OACI pour réduire l'impact du transport aérien sur l'environnement, et plus récemment sur la question du changement climatique. Ce travail commun a été concrétisé en octobre 2010 par l'adoption par l'OACI d'une résolution comprenant un objectif de limitation des émissions de CO₂ du secteur, première étape vers un accord sectoriel à l'échelle internationale.

Pour sa part, le président-directeur général d'Air France-KLM, Jean-Cyril Spinetta, est membre de la « Plate-forme Aviation », créée à l'initiative de la Commission européenne pour défendre l'avenir durable de l'aviation européenne.

UN ENGAGEMENT RECONNU

Air France-KLM est évalué chaque année par les principales agences de notation extra-financière, dont SAM, Vigeo, Eiris et Oekom.

Pour la 7^e année consécutive, le groupe est classé leader du secteur aérien dans les indices DJSI (Dow Jones Sustainability Indexes) : DJSI World et DJSI Europe. En 2011, Air France-KLM est en outre classé leader du secteur « Voyage et loisirs ». Cette distinction consacre le groupe comme l'une des 19 entreprises les plus responsables au monde.

Grâce à ses performances, le groupe conserve en 2011 son classement dans les indices Aspi Eurozone, Ethibel Sustainability Index (ESI) Excellence Europe, FTSE4 Good Index Series et ECPI Ethical EMU Equity. Air France-KLM fait partie du CDLI 2011 (Carbon Disclosure Leadership Index), qui distingue les 20 meilleures entreprises françaises du SBF 250 (250 premières capitalisations boursières françaises).

Air France-KLM leader du secteur « Voyage et loisirs » dans les indices DJSI.

INDICES EXTRA-FINANCIERS INTERNATIONAUX ET CLASSEMENTS 2011



CARBON DISCLOSURE PROJECT



Mobiliser

TOUS LES ACTEURS DE LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

S'ENGAGER POUR DES ACHATS RESPONSABLES

En tant qu'entreprise de services, l'activité d'Air France-KLM est liée en grande partie à ses achats qui représentent un montant de 15,5 milliards d'euros en 2011, carburant inclus (soit près de 60% de ses dépenses), réalisés auprès de plus de 4200 fournisseurs contractuels. Les principaux domaines d'achats concernent l'industrie aéronautique, tant pour la flotte que pour la maintenance des avions, le carburant et les redevances aéroportuaires et de navigation. Compte tenu de la part importante des dépenses externes dans les recettes totales, l'optimisation, l'innovation et l'intégration croissante du développement durable dans la chaîne d'approvisionnement contribuent à la rentabilité de l'entreprise.

4 200

fournisseurs contractuels dans le monde entier.

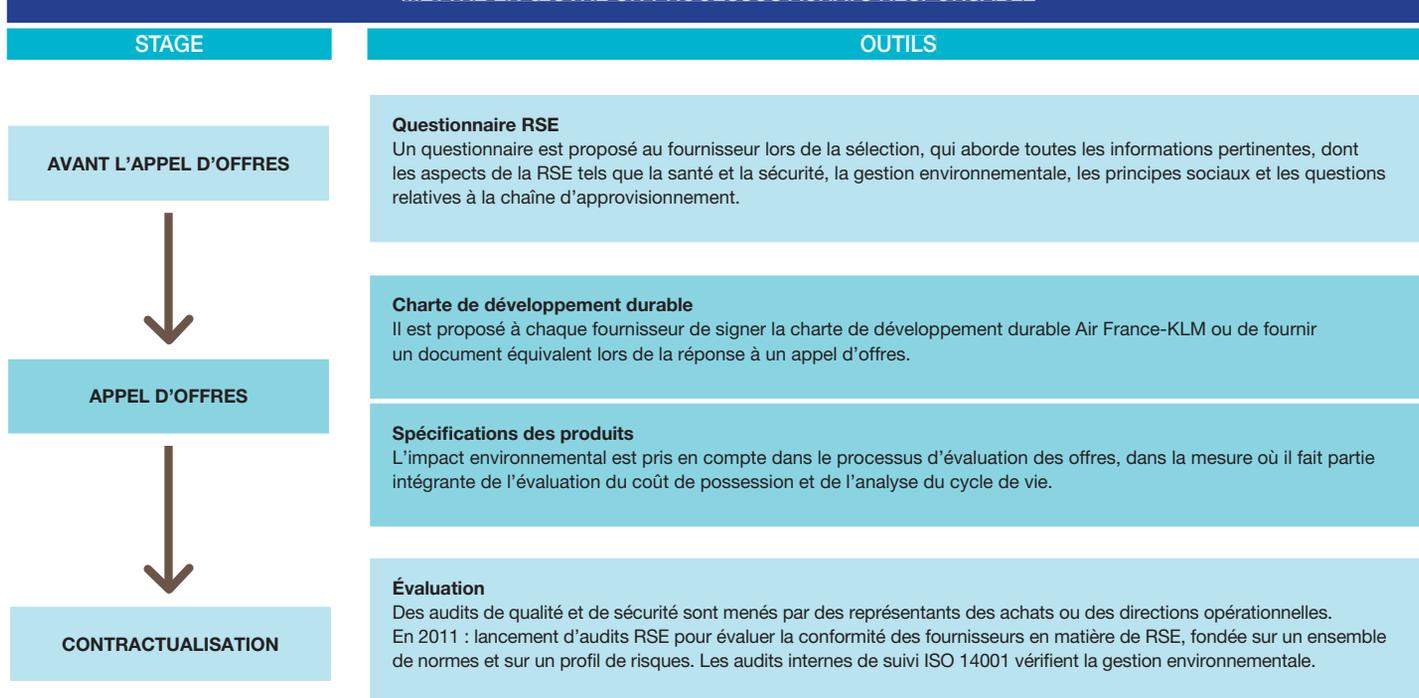
En particulier, la direction des achats met l'accent sur :

→ Une méthode uniforme de mesure de la performance des achats, dans laquelle le coût total de possession (TCO – *Total Cost of Possession*) est évalué. L'allègement du poids pour les éléments embarqués et la consommation de carburant sont notamment pris en compte. Par exemple, la direction de la maintenance, vient d'achever un projet de renouvellement des freins des Boeing 737 de KLM et de transavia.com : le remplacement des freins en acier par des freins en carbone a permis de réduire le poids total et donc de réaliser des économies de carburant.

→ L'intégration de critères responsables, chaque fois que cela est possible, dès le stade de conception jusqu'à la fin du cycle de vie du produit, en appliquant les principes de l'éco-conception. Exemples : le recyclage des coffrets-repas NEO, des essais sur différents produits utilisés pour le nettoyage des avions pour réduire les consommations d'eau et de détergent, ou encore le recyclage de la moquette en partenariat avec le fabricant.

Pour certains domaines d'achats, l'intégration de ces principes peut représenter un enjeu selon le type de produit, tel que le carburant, ou lorsque le nombre de fournisseurs est limité, comme par exemple les constructeurs aéronautiques. Bien que son rôle soit plus indirect, le groupe s'engage à promouvoir des pratiques responsables et à y contribuer autant que possible. KLM participe par exemple à la *joint-venture* SkyNRG et le groupe est membre fondateur de SAFUG (*Sustainable Aviation Fuel Users Group*) qui favorise le développement de carburants durables pour l'aviation (→ pour en savoir plus, voir p.36 et 37).

METTRE EN ŒUVRE UN PROCESSUS ACHATS RESPONSABLE



AGIR EN TANT QUE PARTENAIRE DU DÉVELOPPEMENT LOCAL

Les services sous-traités par Air France-KLM représentent un nombre élevé d'emplois directs, dont plus des deux tiers situés en Europe. Le groupe contribue également au développement de l'activité de certains secteurs dans les régions qui accueillent ses deux hubs et dans les pays desservis, à travers les achats effectués auprès des fournisseurs locaux. Par exemple, le groupe est l'une des principales entreprises à faire appel au secteur protégé (13 millions d'euros d'achats en 2011) ; il contribue aussi au développement de l'activité dans les régions françaises (plus de 700 millions d'achats contractuels en 2011).

IMPLIQUER LES ACHETEURS

Le groupe s'emploie à promouvoir la responsabilité sociale et la performance environnementale auprès des acheteurs et des prescripteurs internes chargés de la prescription du produit. Tous les membres de la direction des achats sont invités à signer un code de déontologie qui rappelle les règles d'éthique à adopter dans toutes les relations avec les fournisseurs. Ce document, ainsi que la charte développement durable et les principes du Pacte mondial des Nations unies sont disponibles sur le site internet dédié aux fournisseurs. Des formations et des séminaires sont proposés aux acheteurs pour les sensibiliser encore davantage au développement durable. De plus, pour tout domaine d'achat, les acheteurs ont des objectifs liés au développement durable parmi leurs objectifs individuels.

MOBILISER LES FOURNISSEURS EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le groupe utilise un système de management permettant d'assurer transparence et cohérence dans ses relations avec les fournisseurs. Signataire du Pacte mondial des Nations unies, Air France-KLM s'assure que ses partenaires en respectent les grands principes, soit en leur proposant de signer une charte de développement durable, soit en leur demandant de fournir un document équivalent au moment de leur réponse à un appel d'offres. Le groupe s'engage à accroître encore davantage en 2012 la part des fournisseurs ayant démontré leur engagement en faveur du développement durable ; cette part est estimée actuellement entre 65 et 70 %. Un questionnaire d'enregistrement sert de référence lors de la phase de sélection du fournisseur. Ce questionnaire aborde plusieurs aspects de développement durable tels que les certifications environnementales, la localisation des lieux de production, la conformité avec la charte de développement durable et, plus particulièrement, avec la réglementation européenne REACH relative aux produits chimiques.

Un autre aspect important de la relation fournisseurs est la mise en œuvre d'audits. Des audits RSE pilotes



↑ Programme de recyclage de la moquette usagée récupérée à bord des avions, mis en œuvre avec le fournisseur.

ont été réalisés en 2011, fondés sur un ensemble de normes définies par le groupe en ligne avec les principes du Pacte mondial. Ces audits ont été effectués par des agences indépendantes spécialisées pour évaluer la conformité des fournisseurs avec la charte de développement durable ; ont été ciblés des fournisseurs opérant dans des pays « sensibles » au regard de la performance environnementale, de la corruption et du respect des droits de l'homme. L'un de ses audits a conduit à la remise en question de l'un des fournisseurs de second rang. Objectif 2012 : poursuivre et préciser le périmètre et le contenu des audits RSE, et mener des audits de contrôle auprès des fournisseurs lorsque des mesures correctives ont été prescrites en 2011.

POURSUIVRE UN DIALOGUE PERMANENT AVEC LES FOURNISSEURS

Le groupe dialogue avec ses fournisseurs lors d'événements et de réunions de travail. Il communique également, à travers le site internet dédié, sur sa démarche achats et son engagement développement durable : informations précises sur les appels d'offres et contacts directs des responsables par segments d'achats (www.af-klm.com/procurement).

Des audits RSE pilotes ont été réalisés en 2011 pour évaluer la conformité des fournisseurs avec la charte de développement durable.

13 m€

Achats du groupe auprès du secteur protégé.



The background of the page is a photograph of a bright blue sky filled with soft, white clouds. In the bottom-left corner, there is a dark, curved, metallic-looking object, possibly a part of a globe or a piece of machinery, which is out of focus.

Environnement



Contexte

Acteur majeur du transport aérien mondial, Air France-KLM entend assumer l'impact environnemental de ses activités, tant en termes d'usage des ressources que d'émissions gazeuses ou sonores.

Si la contribution de l'aviation aux émissions de gaz à effet de serre d'origine humaine est de 2 à 3%, elle progresse néanmoins de façon mécanique, en raison de la croissance continue du transport aérien. Air France-KLM mobilise le secteur pour lutter contre le changement climatique, en ligne avec l'engagement de l'OACI, et prend sa juste part à l'effort collectif pour limiter les émissions de CO₂ du transport aérien.

Tourné vers l'avenir, le groupe s'implique fortement dans le développement de biocarburants durables, poursuit la modernisation de sa flotte, met en œuvre des mesures concrètes de réduction de carburant et soutient la recherche aéronautique dans tous les domaines.

Air France-KLM s'engage à mettre en œuvre des actions environnementales innovantes pour réduire le bruit, améliorer la qualité de l'air, maîtriser les consommations d'énergie et d'eau, et la production de déchets. Dans cette optique, le groupe encourage l'engagement et l'initiative de ses collaborateurs et implique ses fournisseurs.

Ambition

Nous visons un équilibre durable entre la croissance de l'aviation et notre empreinte environnementale globale, en prenant notre part dans l'effort mondial, en mobilisant notre industrie et en réduisant notre propre impact.

Réduire notre empreinte environnementale



Engagements

Dans sa Déclaration de Responsabilité Sociale, Air France-KLM s'engage à se conformer à la réglementation et à investir au bénéfice de l'environnement au-delà des exigences réglementaires, en matière de bruit, de qualité de l'air et de changement climatique.

Le principal impact environnemental du groupe étant lié aux émissions de ses opérations aériennes, Air France-KLM a mis en place une stratégie de lutte contre le changement climatique dénommée « Plan Climat » :

- Air France-KLM soutient les efforts menés en vue d'atteindre un nouvel accord mondial sur le climat après 2012, et participe à des initiatives visant à une juste contribution de l'aérien aux objectifs collectifs.
- Air France-KLM poursuit la modernisation de sa flotte, contribue à la recherche aéronautique, en impliquant l'ensemble de la « supply-chain » pour réduire ses émissions de CO₂.
- Le groupe demande à l'ensemble de ses collaborateurs de travailler à des plans d'action environnementaux ambitieux s'appuyant sur l'éco-conception, consistant en des mesures d'économie de carburant dans ses opérations aériennes, et de réduction des émissions de ses activités au sol.
- Air France-KLM stimule activement l'émergence de biocarburants durables pour l'aviation et soutient des programmes de recherche en énergies renouvelables.
- Le groupe soutient des programmes de protection de l'environnement conduits par des ONG.
- Air France-KLM met à la disposition de ses clients des informations sur les émissions de CO₂ liées à leur voyage grâce à un calculateur en ligne, et leur propose la possibilité de les compenser.

Objectifs

2012

- **3,7 LITRES/PASSAGER/100 KM D'ICI 2012** (soit 92 g de CO₂/passager/km).

- **DÉVELOPPER L'ACTIVITÉ TOUT EN MAINTENANT LES ÉMISSIONS SONORES À UN NIVEAU INFÉRIEUR À CELUI DE 2005** (10 principaux aéroports français).

- **CONTRIBUER À RÉDUIRE LES ÉMISSIONS POLLUANTES ISSUES DES DÉPLACEMENTS DOMICILE-TRAVAIL** en Île-de-France par un report modal de 10%.

2014

- **AMÉLIORER LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE DES BÂTIMENTS D'ICI 2014.**

2020

- **AMÉLIORER L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DE LA FLOTTE** de 1,5% par an d'ici 2020.

- **PLAN CARBURANT :**
-300000 tonnes de carburant d'ici 2012
-500000 tonnes de carburant d'ici 2020 par rapport à 2008.

- **60% DE LA FLOTTE D'ÉQUIPEMENTS DE PISTE ÉLECTRIFIÉE EN 2020.**

Réalisations 2011

- **3,81 LITRES/PASSAGER/100KM**

En dépit de l'impact de la crise économique, entre 2008 et 2011, la consommation spécifique d'Air France a été réduite de 3,8%.

- **-29 % D'ÉNERGIE SONORE** par rapport à 2005.

- **TAUX D'UTILISATION DE L'AUTOMOBILE :**
-3% par rapport à 2007 (prochaine évaluation : septembre 2012).

- **CRÉATION D'UN PLAN DE DÉPLACEMENT INTER-ENTREPRISES (PDIE)** sur l'aéroport de Roissy ; en cours sur Orly.

- **RÉDUCTION DE 8% DE LA CONSOMMATION DES BÂTIMENTS** lors des renouvellements de contrat multitechnique.

- **PAS DE DÉGRADATION EN 2011**, en dépit de la crise (3,81 litres/passager/100 km).

- **252 000 TONNES DE CO₂ ÉVITÉES SUR L'EXERCICE 2011** grâce aux économies de kérosène réalisées. Ainsi, 265000 tonnes de carburant ont été économisées depuis 2008.

- **45 % DU PARC ÉLECTRIFIÉ** en 2011.

Objectifs

2015

- **UTILISER 1% DE BIOCARBURANT DURABLE.**

2020

- **RÉDUCTION DE 20% DES ÉMISSIONS DE CO₂ PAR T/KM** en 2020 (base 2009).

- **AMÉLIORER L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DES BÂTIMENTS DE 2%.**

8

- **RÉDUIRE AU MINIMUM LES RESSOURCES UTILISÉES, LES DÉCHETS NON RECYCLABLES,** évaluer les technologies de traitement interne des déchets.

- **ACCROÎTRE LA MISE EN SERVICE D'ÉQUIPEMENTS TERRESTRES, ÉLECTRIFIÉS OU ALIMENTÉS** par des biocarburants durables.

- **RÉDUIRE LE BRUIT À SCHIPHOL** en partenariat avec les acteurs du secteur.

Réalisations 2011

- **200 VOLS AMSTERDAM-PARIS** à partir d'huile de friture recyclée en 2011 et 2012.

- **MESURES CONTINUES D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE**

- 2009 = 91,6 g de CO₂/tonne/kilomètre
2011 = 89,3 g de CO₂/tonne/kilomètre.

- **OBJECTIF NON ATTEINT : RÉDUCTION DE 0,1%.**

- **CARTOGRAPHIE APPROFONDIE DE LA CHAÎNE DE VALEUR DES DIFFÉRENTS CANAUX DE TRAITEMENT DES DÉCHETS** afin de déterminer les possibilités de réduction et d'amélioration (services en vol, au sol et de restauration en vol).

- **MULTIPLES TESTS DE DIFFÉRENTS VÉHICULES DURABLES** effectués pour déterminer leur facilité d'usage pour l'utilisateur (→ pour en savoir plus, voir p. 40).

- **POURSUIVRE LA MISE EN ŒUVRE DE PROCÉDURES MOINDRE BRUIT.**

S'engager

COLLECTIVEMENT CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

VERS UNE RÉGULATION GLOBALE

À l'occasion de la conférence de Durban en novembre 2011, l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI) s'est engagée à proposer, avant la fin de l'année 2012, les moyens de réguler les émissions de l'aviation de manière globale.

Cet engagement fait suite à la résolution adoptée en octobre 2010 par 174 pays de l'OACI visant la réduction des émissions du secteur, une première à l'échelle mondiale. Cet accord comprend un objectif d'amélioration de l'efficacité énergétique de l'aviation internationale de 2 % par an jusqu'en 2020. Il engage également à stabiliser les émissions nettes à partir de 2020 et à définir un cadre réglementaire de compensation basé sur le marché.

DES ENGAGEMENTS NATIONAUX ET INTERNATIONAUX

Air France a adhéré à la Convention d'engagements pris par le secteur aérien dans le cadre du Grenelle de l'Environnement en janvier 2008. Entre 2008 et 2011, la réduction de la consommation spécifique a atteint près de 4 %, en phase avec l'objectif de 3,7 litres /passager/100 km, soit 92 g de CO₂/passager/km d'ici 2012, qui lui avait été fixé.

En 2011, KLM a signé deux accords avec le gouvernement hollandais (voir focus).

Air France-KLM s'est engagé à respecter l'engagement sans précédent pris par le secteur aérien avant la conférence de Copenhague, dont les objectifs de réduction des émissions de l'aviation sont les suivants :

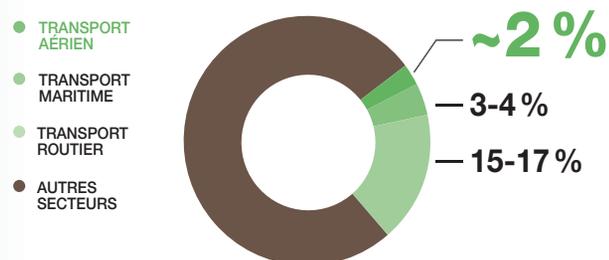
- ➔ d'ici à 2020, amélioration de l'efficacité énergétique de 1,5 % par an (hors mesures économiques) ;
- ➔ à partir de 2020, stabilisation et croissance neutre en émissions de CO₂ ;
- ➔ en 2050, réduction des émissions de CO₂ de 50 % par rapport au niveau de 2005.

POUR DES RÉGLEMENTATIONS EFFICACES

Air France-KLM entend assumer ses responsabilités en contribuant aux efforts de réduction des émissions de CO₂. Effective depuis le 1^{er} janvier 2012, la directive EU-ETS est applicable à tous les vols de et vers les aéroports de l'Union européenne. Après l'énergie, le transport aérien est le plus important secteur à rejoindre le programme européen d'échange de quotas d'émission. Air France-KLM a toujours soutenu le mécanisme de *Cap and Trade* (système d'échange de permis d'émission), considérant qu'il est plus efficace qu'une simple taxation. Cependant, l'application de tout mécanisme ne peut passer que par un accord mutuel entre États. Compte tenu de l'opposition et des menaces de rétorsion exprimées par la plupart des États non européens, le groupe estime indispensable qu'un compromis soit trouvé pour l'application de l'EU-ETS. Ce type de système pourrait servir d'exemple pour une application internationale dans le cadre de l'OACI.

PART DES TRANSPORTS DANS LES ÉMISSIONS MONDIALES DE CO₂ D'ORIGINE HUMAINE

(source : GIEC¹, Stern Review²)



FOCUS

Green Deal

KLM et le gouvernement hollandais ont signé deux Green Deal en 2011 : l'un au sujet des biocarburants, l'autre sur la transformation de déchets en énergie. Ces Green Deal sont des accords mutuels entre KLM et les ministères des Affaires économiques, Agriculture et Innovation et celui des Infrastructures et Environnement, dans le cadre desquels le gouvernement et KLM s'engagent en faveur d'une économie responsable à court et long terme.

FOCUS

Bluenext

Depuis le 12 janvier 2012, Air France est partenaire de Bluenext, bourse mondiale de l'environnement pour les échanges de quotas d'émission de carbone. Première compagnie aérienne à avoir demandé son inscription sur le marché des échanges d'émissions Bluenext, l'admission d'Air France marque le reflet de son engagement de longue date en faveur de l'environnement.

1. IPCC Fourth Assessment Report / Technical Summary (<http://www.ipcc.ch/pdf/assessment-report/ar4/wg3/ar4-wg3-ts.pdf> p.49), 2007 et GIEC-AIE 2005

2. Stern Review Chapitre 15 (http://www.hm-treasury.gov.uk/media/4/5/Chapter_15_Carbon_Pricing_and_Emissions_Markets_in_Practice.pdf, box 15.6), 2006

Mesurer

LES IMPACTS DE NOS ACTIVITÉS

La quasi totalité des émissions de CO₂ d'Air France-KLM (99,7%) est produite par ses avions. Néanmoins, Air France-KLM suit attentivement son impact sur l'environnement au travers de nombreux indicateurs (→ pour en savoir plus, voir p.73) et fait vérifier ces chiffres par un commissaire aux comptes. Certains de ces principaux indicateurs sont présentés ci-dessous.

NOTRE EMPREINTE CARBONE

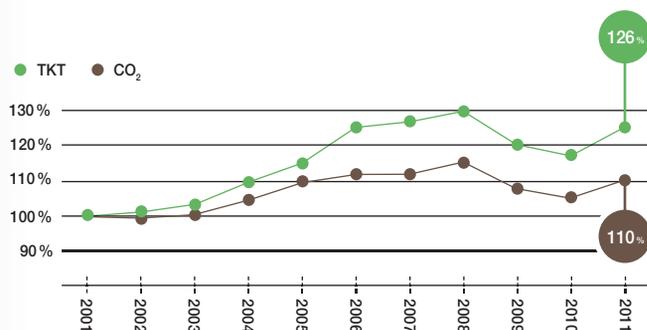
Depuis 2000, la progression des émissions de CO₂ est nettement inférieure à celle du trafic. Depuis 2008, le contexte économique défavorable a fortement impacté le trafic du groupe qui a su préserver une bonne efficacité énergétique de sa flotte.

FOCUS

Des avions nouvelle génération

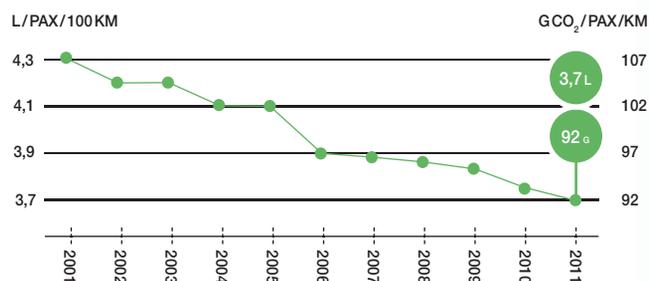
Le groupe Air France-KLM a approuvé en septembre 2011 sa première commande commune de 110 appareils long-courriers, composée de Boeing 787 et d'Airbus A350, qui entreront en service respectivement en 2016 et 2018. L'introduction des 787 et des A350 dans la flotte du groupe devrait permettre une réduction de consommation de 15% par rapport aux 777-200, soit environ 25% de mieux que le 747-400. Ce contrat intègre une clause environnementale exigeante depuis la conception jusqu'à la fin de vie de l'avion.

ÉVOLUTION DES ÉMISSIONS DE CO₂ ET DU TRAFIC D'AIR FRANCE-KLM



CONSOMMATION SPÉCIFIQUE DU GROUPE

Le groupe a réduit sa consommation spécifique de carburant de 14% entre 2000 et 2011. En 2011, celle-ci a atteint 3,7 litres/passager/100 km soit 92 g de CO₂/passager/km



RÉPARTITION DES ÉMISSIONS PAR ACTIVITÉ

(Groupe Air France-KLM, y compris filiales)



FOCUS

Le fret, d'une soute à l'autre

Près de 80% des émissions du groupe Air France-KLM sont dues à son activité long-courrier pour laquelle il n'existe pas de mode de transport alternatif. Afin d'optimiser le remplissage de ses soutes, Air France-KLM Cargo a mis en place une stratégie de chargement privilégiant le remplissage des soutes avions passagers pour transporter le fret.

L'ÉNERGIE SONORE PRODUITE PAR NOS OPÉRATIONS

Le groupe poursuit son développement tout en réduisant l'énergie sonore produite à proximité des aéroports. Le bruit est mesuré tous les ans par l'indicateur bruit global du groupe : la mesure prend en compte tous les vols réalisés par Air France et KLM, et se fonde sur les bruits certifiés par les constructeurs. Depuis 2000, l'indicateur bruit global a diminué de 32% alors que le nombre de vols a augmenté de 13%.

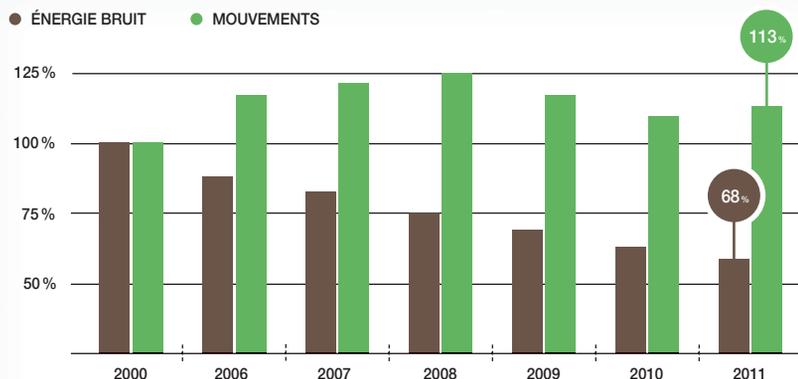
Ces progrès s'inscrivent dans la politique dite « approche équilibrée » de l'OACI qui préconise d'agir simultanément sur trois axes : le renouvellement de la flotte ; le développement de procédures moindre bruit par les compagnies et le contrôle aérien ; la définition par les autorités de politiques d'occupation des sols autour des aéroports. À ces trois mesures peuvent être ajoutées des restrictions d'exploitation sous certaines conditions.

NOTRE IMPACT SUR LA QUALITÉ DE L'AIR

La qualité de l'air local, avec ses implications sur la santé humaine et les écosystèmes, est une préoccupation grandissante. Au voisinage des aéroports, le transport aérien affecte la qualité de l'air par les émissions de ses moteurs (NOx, SO₂, HC, microparticules) et de ses activités d'entretien, comme la peinture (COV) par exemple.

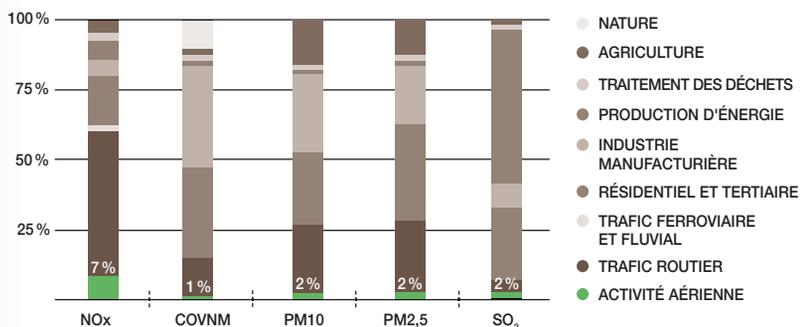
Le groupe rend compte tous les ans de ses émissions de NOx et de SO₂, totales et basse altitude, HC et COV. (→ pour en savoir plus, voir indicateurs environnementaux p. 73).

INDICATEUR BRUIT GLOBAL AIR FRANCE-KLM



CONTRIBUTION DES SECTEURS D'ACTIVITÉ AUX ÉMISSIONS DE POLLUANTS EN ÎLE-DE-FRANCE

(source : AirParif, inventaire 2007)



Limiter

NOTRE EMPREINTE CARBONE ET SONORE

9,7 ans

Âge moyen de la flotte
Air France-KLM.

DES AVIONS MODERNES ET PERFORMANTS

Le groupe poursuit la modernisation de sa flotte. Air France a introduit des avions très gros porteurs de dernière génération dans sa flotte, plus respectueux de l'environnement et moins bruyants : trois 777-300ER et deux A380-800. KLM a achevé en 2011 le remplacement de ses 737-300/-400 par des 737-Next Generation, plus efficaces. L'âge moyen de la flotte Air France-KLM est de 9,7 ans, une flotte relativement jeune.

En 2011, Brit Air a réceptionné 11 CRJ 1000 Next Gen pour remplacer ses Fokker 100, ce qui réduira d'environ 20% ses émissions de CO₂. Régional a achevé le remplacement de ses Fokkers 100 et 70 par des Embraer 190 et 170, qui consomment respectivement 10 et 20% de moins.

RÉDUIRE NOTRE CONSOMMATION DE CARBURANT

Lancé en 2008, le Plan Carburant d'Air France a pour objectif d'évaluer, expliciter et promouvoir toutes les actions relatives à l'optimisation de la consommation de carburant. Le Plan Carburant réunit ainsi plus de 100 pistes qui ont permis

l'économie de 80000 tonnes de carburant en 2011, soit 1,6% de la consommation totale d'Air France. Par exemple, en 2011 l'optimisation du roulage et des points de parking a permis d'économiser près de 5000 tonnes de CO₂.

Dans le cadre de son partenariat avec le WWF-NL, KLM a pour objectif de réduire d'ici 2020 de 20% le CO₂ par tonne-kilomètre par rapport à 2009.

DES VOLS OPTIMISÉS EN TOUTE SÉCURITÉ

Les pilotes du groupe appliquent des procédures d'optimisation des vols, sans jamais compromettre la sécurité : montée et descente continues, niveau de vol optimal et vitesse adaptée, optimisation continue de la route en fonction des dernières informations météo et roulage avec un ou deux moteurs éteints.

KLM, premier client et partenaire du programme « *Wind Updates* » de Boeing a étendu à toutes les phases du vol son expérimentation sur sa flotte 777. Ce programme permet la transmission en temps réel d'informations météorologiques, permettant aux pilotes d'ajuster leur route pour réduire le carburant, et donc les coûts et émissions. KLM espère ainsi réduire sa consommation de carburant en croisière de 0,1%, des économies réalisées essentiellement sur ses routes les plus longues.

En 2011, la mise en œuvre de ces procédures par Air France, en coordination avec le contrôle aérien dans le cadre de AIRE (*Atlantic Interoperability Initiative Reduction Emissions*) et de SESAR (*Single European Sky Air Traffic Management*) a permis d'identifier une réduction de 4600 tonnes de CO₂ potentielles par an : plus de 200 vols d'évaluation notamment vers les Caraïbes, sur la ligne New York JFK-CDG en A380 et les Navettes Orly-Toulouse ont été réalisés. KLM poursuit activement son action dans les projets AIRE et SESAR.

RÉDUIRE LE POIDS À BORD

La réduction du poids est un facteur clé d'économie de carburant car plus l'avion est léger, moins il consomme de carburant, moins il émet de CO₂. Un kilo gagné à bord d'un avion Air France permet d'économiser 75 tonnes de CO₂ par an. Quelques exemples récents : remplacement des présentoirs à journaux sur les long-courriers KLM (-12 kilos par avion), optimisation du transport d'eau potable. (→ Voir infographie p. 71)

UNE COMPENSATION POSSIBLE

Air France et KLM mettent à disposition de leurs clients des calculateurs d'émissions de CO₂, disponibles sur leurs sites internet respectifs. Ces calculateurs ouvrent la possibilité de compenser les émissions qu'ils mesurent et, aux passagers qui le souhaitent, de neutraliser entièrement leurs émissions. Le groupe offre des crédits de réduction de carbone durables et certifiés garantissant un niveau de compensation important.

Le partenariat d'Air France avec GoodPlanet finance la



FOCUS

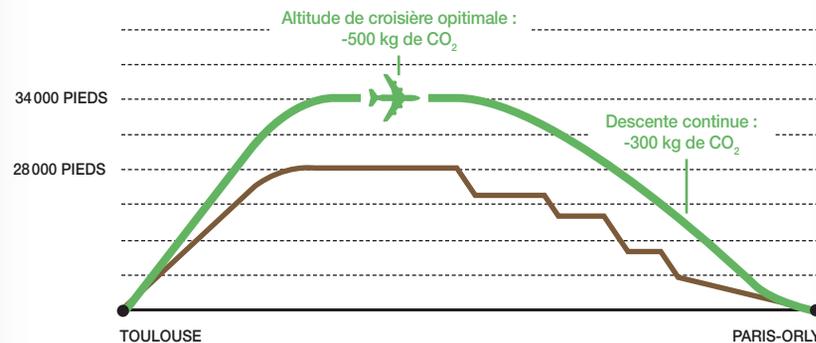
Première mondiale : Air France réalise le vol le plus économe en CO₂

Le 13 octobre 2011, pour la première fois, un vol commercial – vol AF6129 – a réuni simultanément toutes les composantes d'économie d'énergie. Pour réduire la consommation de carburant, les pilotes, en coordination avec le contrôle aérien, ont appliqué toutes les procédures et les trajectoires les plus économes en carburant : utilisation de matériels électriques au sol, roulage au sol sur un seul moteur, montée continue au départ de Toulouse, altitude de croisière plus élevée (34 000 ft au lieu de 24 000 ft) et une descente continue vers l'aéroport d'Orly. Résultat : 11 000 tonnes de CO₂ par an seraient économisées si tous les vols Navette de et vers Toulouse étaient en mesure d'appliquer ces procédures d'éco-pilotage. Ce vol, entièrement optimisé et allégé, a utilisé 50 % de biocarburant. (→ pour en savoir plus, voir p. 37)



L'optimisation de la trajectoire permet d'émettre 10 % de CO₂ de moins qu'un vol traditionnel

- TRAJECTOIRE OPTIMISÉE
- TRAJECTOIRE TRADITIONNELLE



procédure de départ « *Fixed radius turn* » et a réduit la gêne entre Hoofddorp et Nieuw Venneep.

Air France s'inscrit dans la dynamique créée en 2011 par les « Assises du Grand Roissy » pour poursuivre le dialogue avec toutes les parties prenantes des aéroports parisiens. Ce dialogue sera étendu et renforcé dans les aéroports de métropole, notamment dans le cadre du lancement des bases province.

KLM et toutes les parties prenantes, ministères hollandais, riverains et professionnels du transport aérien, ont relancé le processus de l'*Alders Table*. Le renforcement de ce mode de régulation devrait aboutir à un équilibre satisfaisant entre l'augmentation du nombre de mouvements et la réduction du bruit. Le dialogue et les évaluations ont favorisé une meilleure compréhension des facteurs influençant l'environnement sonore autour de Schiphol.

En 2011, la Commission européenne a travaillé à la rénovation de la directive CE 2002-30 qui encadre la gestion du bruit autour des aéroports. En 2012, ces travaux devraient être traduits sous forme de règlement applicable directement par les États membres.

MIEUX CONNAITRE NOS IMPACTS

Air France participe au CORAC (COncil pour la Recherche en Aéronautique Civile) qui établit la feuille de route de la recherche aéronautique française à l'horizon 2050, auprès des principaux acteurs du secteur. En 2010 et 2011, deux groupes de travail ont été mis en place, l'un dédié à la qualité de l'air et l'autre au bruit, baptisé IROQUA (Initiative de Recherche pour l'Optimisation acoustiQUE Aéronautique). Air France-KLM s'intéresse particulièrement aux études sur les effets psycho-acoustiques du bruit des avions.

Le groupe contribue également à collecter des données pour mieux connaître l'impact de l'aviation sur l'atmosphère. Par exemple, la vapeur d'eau ou les suies rejetées par les moteurs influencent la formation des traînées de condensation, mais leur impact sur le climat est encore mal connu. La communauté scientifique a besoin de renforcer ses connaissances grâce à des mesures qu'Air France aide à collecter en transportant des instruments à bord de ses avions depuis 1994. En 2012, les instruments du projet IAGOS (*In-service Aircraft for a Global Observing System*) seront installés à bord d'un avion d'Air France.

construction de réservoirs de biogaz en Chine et la valorisation de déchets organiques en compost pour l'agriculture à Madagascar. KLM soutient des projets certifiés *Gold Standard*, tels que le projet d'énergie éolienne sur l'île de Bonaire aux Petites Antilles. Ce projet vise à couvrir l'ensemble des besoins énergétiques de l'île avec de l'énergie renouvelable. Le groupe veillera à ce qu'il n'y ait pas de double comptage entre les réductions de carbone liées à l'ETS et celles de ses programmes volontaires de compensation.

RÉDUCTION DE LA GÊNE SONORE

Air France est le partenaire principal de la DGAC pour la mise en œuvre des engagements du Grenelle : à Roissy-CDG, procédures d'approche continue (CDA) pour les arrivées face à l'Est et relèvement des altitudes de palier effectifs depuis le 17 novembre 2011. Ces mesures étaient très attendues par une grande majorité de riverains. Leur effet s'ajoute à celui lié au retrait total, fin 2011, des avions les plus bruyants. La même année, KLM a étendu sa nouvelle

34 m€

Air France et KLM contribuent aux programmes d'insonorisation des habitations autour des aéroports français et hollandais. En 2011, leur contribution s'est élevée à 34 millions d'euros.

Développer

LES CARBURANTS ALTERNATIFS DURABLES

Les carburants alternatifs durables constituent l'une des pistes les plus prometteuses en matière de réduction des émissions de CO₂ de l'aviation. Ils seront essentiels à l'atteinte des objectifs de réduction que s'est fixés Air France-KLM, de même que pour le secteur de l'aérien tout entier. Le développement des biocarburants est une des priorités du groupe qui entend en explorer toute la chaîne de valeur, depuis la recherche jusqu'à la commercialisation. Les biocarburants sont les seuls appropriés pour remplacer les carburants fossiles dans un secteur tel que l'aérien, qui n'a pas d'alternative aux carburants liquides.

CERTIFICATION

L'année 2011 marque une étape importante pour le biocarburant. L'ASTM (*American Society for Testing and Materials*) a certifié un 2^e kérosène synthétique dénommé HEFA (*Hydroprocessed esters and fatty acids*) permettant son utilisation pour les vols commerciaux, après le kérosène dérivé du processus Fischer-Tropsch approuvé en 2009. L'ASTM a créé des groupes de travail pour effectuer des recherches sur 2 autres carburants : le SKA, un kérosène synthétique contenant des aromatiques et l'ATJ (*Alcohol to jet fuel*).

UN PRÉREQUIS : LA DURABILITÉ

Quelles que soient les matières premières utilisées, Air France-KLM est attaché au respect de critères de durabilité reconnus mondialement. Par exemple, leur usage doit entraîner des réductions substantielles des émissions de CO₂, un impact négatif minimum sur la biodiversité et la filière alimentaire, et pas de déforestation.

Dès 2008, Air France et KLM devenaient membres de la RSB (*Roundtable of Sustainable Biofuels*) via SAFUG (*Sustainable Aviation User Group*) afin de soutenir le développement d'un schéma complet de certification de durabilité. Le standard RSB a été reconnu officiellement par l'Union européenne en juillet 2011. La durabilité d'un carburant pour l'aviation dépend de nombreux critères et doit être évalué au cas par cas. KLM suit actuellement les conseils du Conseil de durabilité de SkyNRG dont le WWF-NL fait partie.

RECHERCHE

Air France et KLM soutiennent plusieurs programmes de recherche. Air France a participé à l'étude SWAFEA (*Sustainable Way for Alternative Fuels and Energy in Aviation*), lancée par la Commission européenne en 2009. Les recommandations de SWAFEA, rendues en 2011, ont contribué à la feuille de route du développement des biocarburants en Europe, avec la mise en place du projet « *Biofuel Flight Path* ». Air France-KLM participe, au sein d'ACARE (*Advisory Council for Aeronautics Research and Innovation in Europe*), aux travaux de recherche nécessaires au développement des biocarburants. Air France participe à l'initiative FCA (*Futurs Carburants Alternatifs*) visant à développer la production de biocarburants en France.

FOCUS

Le 13 octobre 2011, Air France a réalisé le vol commercial le plus économe en CO₂ grâce à l'usage de biocarburant. Ce vol Toulouse-Blagnac/Paris-Orly était opéré par un A321 moderne et a permis de réduire de 50 % les émissions de CO₂ par rapport à un vol traditionnel (→ pour en savoir plus, voir p. 35). Les 207 passagers à bord, pour une capacité de 212 sièges, ont été informés de la spécificité de ce vol. Le mélange de 50 % de kérosène classique et de 50 % de biokérosène, obtenu par hydrotraitement à partir d'huiles usagées, a été fourni par SkyNRG, et mis à bord de l'A321 d'Air France par Airbus.





FOCUS

Le 29 juin 2011, KLM est devenue la première compagnie à avoir réalisé un vol commercial transportant 171 passagers d'Amsterdam à Paris, avec du biokérosène à base d'huile (HEFA). Ce vol a été suivi par une série d'autres vols en septembre puis en février 2012, approvisionnés partiellement avec du biokérosène issu d'huiles de cuisson (UCO). Le biocarburant a été fourni par Dynamic Fuels via SkyNRG. Avant le départ, les passagers ont été informés de cet événement. Ils ont pu communiquer via un site web dédié sur cette initiative pionnière dans le développement de biocarburants durables pour l'aviation.



SOUTIEN POLITIQUE

En juin 2011, lors du salon du Bourget à Paris, la Commission européenne, Airbus, les industries de production de biocarburants, Air France-KLM, British Airways et Lufthansa ont lancé le « *European Advanced Biofuel Flight Path* ». Ce programme prévoit d'atteindre la production de 2 millions de tonnes de biocarburants durables en Europe d'ici 2020. Les partenaires travailleront ensemble sur la production, le stockage et l'usage des biocarburants. Cet objectif nécessitera la mise en œuvre de mécanismes financiers efficaces pour soutenir la construction des premières usines de production industrielle.

PRODUCTION

Air France participe au projet de démonstration de production de biocarburants à partir de déchets forestiers, mené par le CEA (Commissariat à l'énergie atomique et aux énergies renouvelables), initiant ainsi une démarche concrète et novatrice. Dès 2015, une partie de sa production (2000 t/an) de BtL (*Biomass to Liquid*) pourra alimenter les moteurs des avions. Air France participera également à la société SYNDIESE chargée de l'industrialisation de cette production.

ENGAGEMENT ET COMMUNICATION

Air France et KLM participent à de nombreuses conférences internationales, afin de promouvoir et de soutenir le développement des biocarburants durables à l'échelle internationale.

En 2011, KLM et le WWF-NL ont reconduit leur partenariat pour 4 ans. Dans cet accord, KLM prévoit d'utiliser une moyenne de 1 % de biocarburants durables

1ers

**vols commerciaux
au biocarburant** d'Air France
et de KLM.

dans sa flotte d'ici 2015. Cela représente un challenge important car aucun marché commercial des biocarburants pour l'aviation n'existe à ce jour, et les prix devront largement diminuer.

VENTE ET DISTRIBUTION

Joint-venture entre KLM, North Sea Group et Spring Associates, SkyNRG a pour mission d'aider à créer une chaîne de production durable pour les carburants alternatifs destinés à l'aviation. Depuis 2009, SkyNRG a développé des capacités techniques en matière de logistique d'approvisionnement et de marketing pour fournir du biokérosène durable à toute compagnie aérienne commerciale dans le monde. SkyNRG est conseillé par un Comité de durabilité indépendant, composé du WWF-NL, de Solidaridad et de l'Institut Copernic de l'Université d'Utrecht. En 2011, SkyNRG a fourni du biokérosène à KLM et Air France. Si les premiers vols commerciaux ne représentent aujourd'hui qu'une petite part de la consommation en kérosène, ils constituent un catalyseur essentiel pour la création de ce nouveau marché.

VOLS COMMERCIAUX

2011 a été la première année de vols commerciaux aux biocarburants durables pour Air France et KLM. Tous les biocarburants respectent précisément les mêmes spécifications techniques que les kérosènes traditionnels, sans nécessiter d'adaptation des moteurs d'avions ou de l'infrastructure.

Dutch partners for
more sustainable aviation
and nature conservation



Réduire

NOS DÉCHETS ET NOS CONSOMMATIONS

DES PROGRÈS CONTINUS DANS LE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

À la suite d'un audit complet réalisé en juin 2011, Air France a obtenu le renouvellement pour 3 ans de la certification environnementale ISO 14001. Les résultats de l'audit ont confirmé les progrès réalisés dans toutes les entités de l'entreprise. Les prochains axes de travail porteront sur la mise en place de nouveaux indicateurs de pilotage du Système de Management Environnemental (SME) et sur la structuration de l'écoute des parties prenantes. 2011 a été également l'année du déploiement opérationnel de l'outil de veille réglementaire et de gestion de la conformité sur l'ensemble des sites de production de la compagnie.

KLM est certifié ISO 14001 pour toutes ses opérations en Hollande et à bord de ses avions depuis 1999. Le renouvellement du certificat est prévu en 2012.

LIMITER NOS DÉCHETS

Air France associe désormais ses passagers à ses efforts en leur proposant un geste simple : déposer le journal lu pendant le vol dans un bac de recyclage. Sur ses lignes en métropole et en Europe, la compagnie met à disposition des passagers un contenant dédié, ramassé par des entreprises locales de recyclage. Plus de 75 % des voyageurs participent volontairement à cette action.

Pour réduire l'utilisation d'huile de cuisson, Servair a mis en place sur un site pilote des équipements de filtration, permettant une réduction de ses achats d'huile de 50 % et limitant d'autant ses déchets. De même, l'optimisation des gobelets jetables, dont les paquets entamés étaient jetés, a permis une réduction de 73 tonnes de déchets et l'économie de plus de 8 millions de gobelets. Grâce à la mise en place de ce type d'actions, Servair a reçu en mars 2011 le prix spécial « Label Écogestes » décerné par Aéroports de Paris et l'ADEME.

En 2011, KLM a encore réduit la quantité de carton de ses plateaux-repas sur les vols internationaux. Avec 8 millions de plateaux-repas servis, la quantité de déchets a ainsi été considérablement réduite.

KLM Cityhopper a réduit la quantité d'eau utilisée pour le nettoyage du système d'eau potable de ses avions, grâce à l'abandon du procédé chimique actuel au profit d'un procédé non chimique. L'économie de 1 200 litres d'eau usée est ainsi réalisée chaque semaine, soit une économie de 200 000 euros par an.

1 200
litres d'eau économisés
par semaine par KLM
Cityhopper pour ses
opérations de nettoyage.

RECYCLER LES DÉCHETS METALLIQUES

Le programme SCRAP, mis en place par Air France et KLM, vise à récupérer les métaux de pièces avions ou moteurs usagés pour fabriquer de nouvelles pièces ou pour valoriser certains éléments en bon état. Le système de tri des métaux par scanner, de nettoyage et de réutilisation a été mis au point en collaboration avec General Electric et SOS Metals. En 2011, Air France a collecté 29 tonnes de déchets métalliques aéronautiques pour recyclage. Ce procédé a permis d'éviter l'extraction minière de nickel conduisant ainsi à un évitement d'émission de 110 tonnes de CO₂. En avril 2009, KLM a lancé le programme Scrap Plaza : un espace dédié où les déchets (avions, moteurs et liés à l'activité passage) sont stockés avant d'être traités. Depuis son lancement, 38 conteneurs de composants usagés ont été chargés, recyclés et réutilisés pour créer de nouveaux matériaux.

AMÉLIORER LES PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DÉCHETS

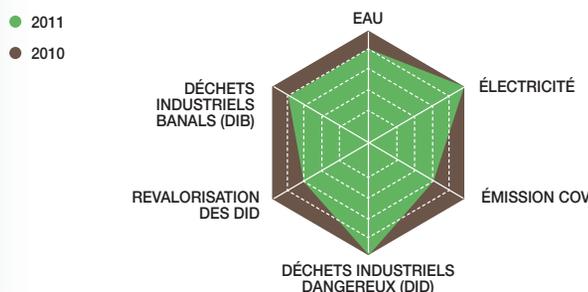
Les services en vol de KLM, qui traitent le « produit vol », depuis le catering jusqu'aux fournitures à bord, ont mis en place un système de cartographie de la chaîne de valeur pour le traitement des déchets. Il permet de déterminer les flux de traitement, de les optimiser et de réduire le volume et le poids des déchets. Cet aspect est intégré dès le développement des produits (réduction des emballages, suppression des produits peu utilisés), puis lors de leur transport et stockage. Ce projet impacte également l'organisation du travail, prenant en compte le recyclage de certains matériaux (oreillers par exemple). Enfin, le traitement des déchets lui-même a été amélioré, afin de ne plus incinérer systématiquement les déchets de catégorie

FOCUS

Des actions concrètes

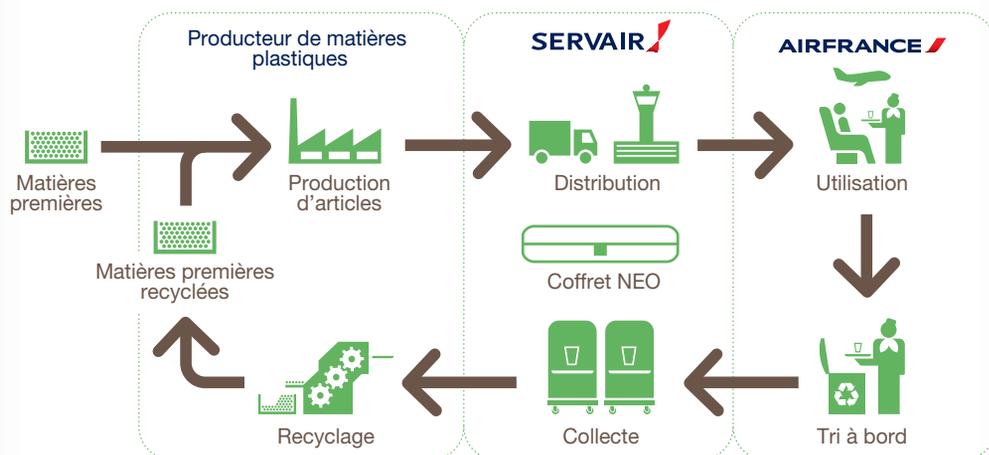
L'indice « composite » permet de mesurer les progrès pour limiter les consommations, émissions et déchets à Air France Industries. Parmi les actions mises en oeuvre, le procédé innovant de nettoyage humide des avions ECOSHINE® utilisé sur l'ensemble de la flotte d'Air France, permet de réduire de 99 % la consommation d'eau. Par référence aux 10 000 litres antérieurement nécessaires au lavage d'un avion, aujourd'hui 100 litres suffisent.

Servair a également réduit sa consommation d'eau de 30 % entre 2009 et 2011 grâce à la mise en place de nouvelles machines à laver.



RECYCLAGE DES COFFRETS-REPAS NEO

Une coordination essentielle entre les acteurs de la chaîne



3 (déchets sans graisse animale hors de l'UE), certains d'entre eux pouvant être recyclés par méthanisation. Des améliorations permettant un meilleur recyclage et dégageant des recettes plutôt que des coûts.

Le taux de recyclage des coffrets-repas NEO a atteint 36 % en moyenne entre octobre 2010 et février 2011, soit 16,5 tonnes de plastique recyclées. Depuis décembre 2011, les clients en sont informés via le texte suivant : « Ce coffret est recyclé et contribue à la fabrication de nouveaux produits ».

DE MEILLEURES RESSOURCES

Depuis septembre 2011, Air France utilise des sacs de débarrassage plus respectueux de l'environnement sans altérer leur résistance. Leur coloris brun est lié à leur fabrication en papier kraft, en fibres naturelles de bois, et l'absence de blanchiment limite l'emploi de substances chimiques. Le fournisseur de ce papier fabrique ses rouleaux à partir de pin des Landes favorisant également un bilan transport positif pour l'environnement.

EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

KLM Engineering & Maintenance a remplacé en 2011 la totalité de ses infrastructures sanitaires du hangar 11 de Schiphol par des équipements utilisant de l'eau de pluie, des lampes LED et des dalles en plastique recyclé.

La direction des Systèmes Informatiques de KLM a réalisé une étude sur la consommation d'énergie, donnant lieu à 4 actions immédiates comme, par exemple, le remplacement des dalles du sol du centre de traitement des données et l'arrêt de 12 unités d'air conditionné. Ces actions ont déjà permis d'économiser 81 000 euros. En 2012, les critères de développement durable seront pris en compte dans le cadre de la campagne de renouvellement des postes de travail. Servair a équipé ses unités basées à La Réunion, à Macao, au Sénégal et au Burkina Faso, de panneaux solaires pour les machines à laver ou pour l'eau chaude sanitaire. Ce système réduit de 70 % la consommation d'énergie pour la production d'eau chaude.

Fin 2011, Air France a inauguré la mise en service d'une

centrale de production d'énergie photovoltaïque sur son centre informatique de Valbonne (Alpes-Maritimes). L'énergie solaire est gratuite, abondante et renouvelable. La centrale de production est composée de panneaux solaires qui recouvrent le parking principal du centre. Cette centrale, d'une puissance de 814 KW, produira 10% de la consommation électrique annuelle du site, soit la consommation électrique annuelle de 400 ménages.

Le bâtiment Équinoxe, construit dans le cadre du projet ORYZon 2010, a satisfait en janvier 2012 à la double certification HQE construction et HQE exploitation. La démarche HQE exploitation combine l'amélioration continue de la qualité intrinsèque, la garantie d'un suivi et d'une maintenance optimisés, et la mise en œuvre de bonnes pratiques. Objectif : une réduction d'énergie de 30 % par rapport à la réglementation thermique (grâce notamment à la mise en place de vitrages et d'isolations efficaces).

FOCUS

Une idée pas bidon

Un bidon métallique souillé est considéré comme un déchet dangereux, dont le stockage est délicat. Air France Industries a concrétisé l'idée d'un de ses collaborateurs (Programme PIQ), qui permet de recycler les bidons souillés en déchets banals : une machine séparant par compression l'huile et le métal a été réalisée, ce qui permet de récupérer le fond d'huile et d'utiliser comme comburant les bidons broyés devenus non dangereux.

FOCUS

Recyclage de moquette

Le programme *Carpet Care* a été intégré cette année au programme SCRAP qui a pour objectif de recycler les déchets techniques. Les anciennes moquettes des avions sont désormais utilisées comme matières premières ou comme combustible, par exemple dans des cimenteries. Ces opérations sont menées par Desso, fabricant de moquettes. KLM a pour objectif de recycler 80 % de ses 35 000 m² de moquette par an.

Préserver

LA QUALITÉ DE L'AIR LOCAL

DES DÉPLACEMENTS MOINS POLLUANTS

Principal employeur employeur d'Île-de-France, Air France a mis en place un Plan de Déplacement d'Entreprise (PDE) pour contribuer à la réduction des émissions polluantes générées par les déplacements de ses salariés. Cette démarche est particulièrement importante car la majorité des salariés travaillent en horaires décalés et utilisent un véhicule individuel pour effectuer le trajet domicile-travail. Ce plan propose aux salariés d'Île-de-France un ensemble de services tels que le covoiturage, l'usage de bureaux de passage ou encore le suivi d'une formation à l'écoconduite et d'une sensibilisation aux risques routiers. Air France favorise l'usage des transports en commun en remboursant intégralement la carte de transport Navigo.

En 2011, Air France et 4 entreprises de Roissy-CDG ont participé à la création du 1^{er} Plan de Déplacement

-12%

**de trajets professionnels
en voiture** des salariés
Air France en Île-de-France,
au profit des transports en
commun, par rapport à
2009.

Inter-Entreprises (PDIE) du bassin aéroportuaire de Roissy-CDG, de même que Régional avec l'aéroport de Nantes-Atlantique.

KLM progresse encore en proposant à ses employés dans son offre de voitures de location des voitures hybrides et électriques, moins consommatrices d'énergie.

VÉHICULES TERRESTRES

Un essai de 4 voitures électriques de la marque Tazzari a été mis en place en 2011 à l'aéroport de Schiphol. Ces véhicules remplacent 4 Polos Volkswagen et n'émettent pas de CO₂, de NOx ou de suies localement. Une économie de 55 % des émissions de CO₂ par rapport aux voitures traditionnelles a été constatée, bien que l'électricité de Schiphol ne soit pas encore entièrement d'origine renouvelable.

ÉQUIPEMENTS AÉROPORTUAIRES

Pour réduire les émissions de CO₂ des engins de piste de 12 % par rapport à 2010, et notamment celle des Ground Power Unit (GPU) qui représente 49 % de la consommation totale, Air France a conjugué plusieurs facteurs sur l'aéroport de CDG : mise en place d'arrêt automatique, réduction du parc grâce à l'amélioration du fonctionnement des prises aéroportuaires des points de stationnement avion. Un équipement de manutention électrique appelé le PowerStow Unit, est entré en service pour le traitement des avions Embraer de KLM sur l'aéroport de Schiphol. Etant électrique, ce dernier n'émet pas de CO₂ localement et est moins bruyant, en même temps qu'il réduit la difficulté physique de chargement des bagages dans un avion. 17 PowerStow ont été commandés et seront mis en place progressivement.

La direction Exploitation au sol de KLM a également réalisé des essais de tracteur électrique dédié aux avions court-courriers de KLM Cityhopper. Le *e-tractor* est également moins bruyant. Cette période de test doit déterminer sa facilité d'emploi et son efficacité.

Le centre de fret d'Orly a remplacé tous ses tracteurs destinés à tracter les palettes entre la gare de fret et les points de parking des avions. Ils sont équipés d'un moteur GPL avec gestion électronique pour une moindre consommation de carburant. Le confort a également été amélioré (suspension hydraulique des sièges, chauffage, insonorisation de la cabine).

FOCUS

Qualité de l'air : un cadre réglementaire plus exigeant

La directive 2008/50/CE fixe depuis 2008 des valeurs seuils déclenchant des procédures d'alerte et d'information des populations. En France, la loi Grenelle 2 encadre depuis 2010 les mesures à prendre par l'aviation en cas de pic de pollution et étend les compétences de l'ACNUSA (Autorité de Contrôle des Nuisances Aéroportuaires) à la pollution atmosphérique. Air France participe également au groupe de travail en charge de la mise à jour du PPA (Plan de Protection de l'Atmosphère) pour la région Île-de-France, rendu obligatoire par la loi LAURE en 1996, qui vise à mettre en œuvre des mesures de réduction des émissions générées par les engins et véhicules à moteur thermique.

FOCUS

Site pilote de biodiesel à Schiphol

Différents programmes pilotes ont été mis en place pour expérimenter des alternatives au diesel pour les équipements au sol. L'un d'eux a constitué en une expérience de 4 mois durant lesquels près de 40 véhicules sur Schiphol, appartenant à KLM, KLM Equipment Services ou à l'aéroport d'Amsterdam, ont utilisé 100 % de biodiesel. Ce dernier, produit à partir d'huile de cuisson usagée, a été fourni par SkyNRG. Les évaluations techniques du « biodiesel à 100 % », notamment les effets sur la qualité de l'air des oxydes de soufre et des particules de suie, ont constitué une part importante de l'expérience.

Protéger

LES FORÊTS ET LA BIODIVERSITÉ

UN ENJEU INDIRECT MAIS MAJEUR

La préservation de la biodiversité est un enjeu majeur, même si l'impact du transport aérien est souvent indirect, principalement lié à ses émissions de CO₂. Air France-KLM soutient des actions de protection de la biodiversité cohérentes avec ses enjeux spécifiques.

DÉVELOPPER UNE STRATÉGIE ET SOUTENIR DES PROJETS

Afin d'établir sa stratégie de préservation de la biodiversité, KLM a travaillé étroitement avec l'Université d'Exeter au Royaume-Uni. Ces recherches ont permis de donner un aperçu des impacts sur les services écologiques tels que la nourriture, les voyages et les réglementations climatiques. Par ailleurs, KLM a signé la charte IUCN *Leaders of Nature* sur les écosystèmes : les signataires ont déclaré leur intention de développer des activités communes pour mettre en place une stratégie efficace, visant à freiner la perte de biodiversité, à favoriser la restauration des écosystèmes aux Pays-Bas comme dans les autres pays, et à réduire l'empreinte écologique.

Dans le cadre de son partenariat avec WWF-NL, KLM soutient 3 programmes de protection de la nature : le Triangle de Corail en Indonésie, les tortues de mer à Bonaire et un programme de reforestation au Brésil.

Air France soutient le projet SANGHA 2012 « Biodiversité en terre pygmée » en facilitant les déplacements des matériels et des personnes impliquées dans cette expédition d'inventaire de la biodiversité, une étape néces-

saire pour étudier l'évolution de cette région préservée de République Centrafricaine.

Air France-KLM soutient le développement du système REDD (*Reducing emissions from deforestation and forest degradation*), qui vise à réduire les émissions de carbone forestier et à protéger les espèces, tout en améliorant les conditions de vie des populations locales.

UN PROGRAMME DE LUTTE CONTRE LA DÉFORESTATION DEVENU UNE RÉFÉRENCE

La déforestation représente environ 15 % des émissions de CO₂ dans le monde, soit l'équivalent de tous les modes de transports confondus. Engagé dans la lutte contre le changement climatique, Air France soutient, depuis 2008, un projet de très grande ampleur à Madagascar pour préserver plus de 32 millions de tonnes de carbone, stockées sur plus de 500 000 hectares de forêt. Au niveau mondial, Madagascar fait partie des 35 régions que le WWF estime prioritaires pour la protection de la biodiversité.

Quatre ans après le début du programme, Air France et ses partenaires GoodPlanet et le WWF mesurent les premiers résultats : protection et sécurisation de près des 350 000 hectares de nouvelles aires, officialisation de 29 contrats de transferts de la gestion des ressources naturelles, atteinte des objectifs de reboisement dans certaines régions, adoption par 5 000 familles de techniques agricoles alternatives aux cultures sur brûlis, et 25 600 familles sensibilisées aux effets du changement climatique.

“La biodiversité constitue un enjeu pour Air France-KLM qui transporte ses passagers vers des sites exceptionnels. Nous sommes convaincus que le groupe continuera à assurer sa première place en matière de responsabilité sociétale, en utilisant par exemple des biocarburants durables et autres produits écoresponsables. Avec l'IUCN NL Inspirational Program, KLM contribue à la protection de la biodiversité, traduisant ses engagements en actions concrètes.”

MARIELIES E.W. SCHELHAAS, responsable Énergie et Climat, International Union for Conservation of Nature NL



FOCUS

KLM organise un dialogue « open space »

L'ambition de ce dialogue était, le 26 octobre 2011, de répondre à la question : « Quelles mesures prendre pour rendre l'aviation plus durable ? ». Une question à laquelle KLM a essayé de répondre avec 150 représentants des organisations non gouvernementales (ONG), du gouvernement, des clients corporate. Une organisation en « open space » a été choisie afin de favoriser un dialogue équilibré entre tous les participants. Chaque participant a pu poser une question dans les différents espaces de dialogue offerts, telle que « Les clients devraient-ils contribuer aux engagements RSE des compagnies aériennes ? ». Les discussions ont été suivies dans le monde entier sur Twitter (108 personnes) et 46 participants ont contribué à l'élaboration d'une carte heuristique. (→ voir www.sustainablejourney.nl).





Société



Contexte

Alors que les actions d'Air France-KLM s'inscrivent dans un contexte économique difficile, le groupe donne la priorité aux investissements qui visent à renforcer la relation client à travers la qualité et l'efficacité des produits et services proposés.

Être à l'écoute, anticiper les attentes en mettant l'accent sur l'innovation, la personnalisation, la réactivité et l'assistance lors du voyage sont des axes clés de la politique client du groupe, qui font l'objet d'améliorations continues.

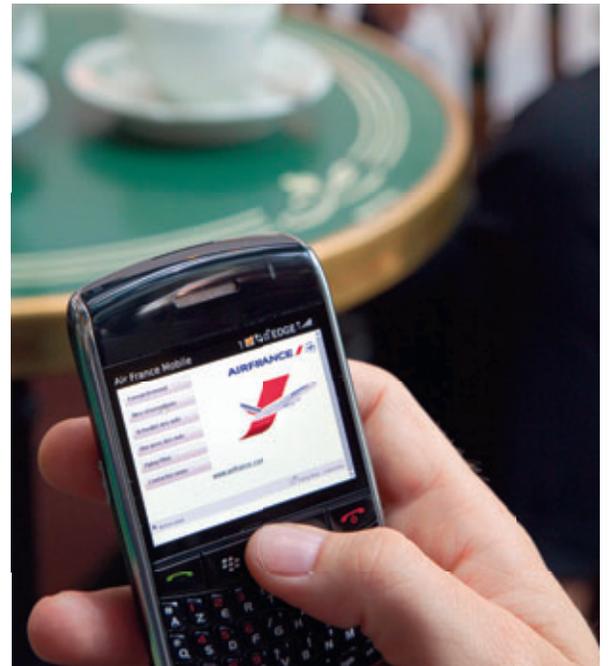
Les nouveaux modes de dialogue avec nos clients, notamment au travers des médias sociaux, révèlent un intérêt croissant pour nos initiatives en matière de développement durable. Cet échange conforte le groupe dans les actions entreprises depuis plusieurs années et l'incite à poursuivre le développement de produits et services responsables tout au long du parcours client.

Rendre nos actions plus visibles et réussir à associer nos clients à notre démarche sont nos priorités, pour gagner la préférence des clients et rester un acteur de référence en matière de responsabilité sociétale de l'entreprise.

Ambition

Dans un environnement toujours plus concurrentiel, faire la différence grâce à une approche proactive et personnalisée, tout en offrant à nos clients des produits et des services plus responsables et innovants.

Construire une relation durable avec nos clients



Engagements

Afin de réaliser notre ambition en termes de relation client tout au long du voyage, Air France-KLM s'attache au quotidien à :

- Toujours mieux servir le client ;
- Viser l'excellence en termes de performance opérationnelle ;
- Développer des services pour être en contact permanent avec le client et fluidifier son parcours de bout en bout ;
- Offrir une assistance en cas d'aléa de transport ;
- Élargir la gamme de produits et services responsables.

Objectifs	Réalisations 2011
<p>→ RENFORCER LA QUALITÉ DE SERVICE.</p>	<p>→ AIR FRANCE ET KLM CONNECT, UN SERVICE D'INFORMATION EN TEMPS RÉEL est proposé gratuitement dans 10 langues aux clients.</p> <p>→ NOUVELLES CLASSES AFFAIRES D'AIR FRANCE ET EUROPE BUSINESS CLASS DE KLM offrant plus de service et confort.</p>
<p>→ RESTER EN TÊTE DU CLASSEMENT PONCTUALITÉ DE L'AEA des compagnies Majors en Europe.</p>	<p>→ KLM ET AIR FRANCE : 1^{RE} ET 2^{ÈME} PLACE EN PONCTUALITÉ À L'ARRIVÉE parmi les compagnies Majors en Europe qui opèrent avec un hub.</p>
<p>→ INTERAGIR AVEC NOS CLIENTS à travers les médias sociaux.</p>	<p>→ 1 400 000 FANS SUR FACEBOOK, un nombre qui a plus que triplé depuis 2010.</p> <p>→ 310 000 TWITTER FOLLOWERS, en hausse de 42 % grâce à un service de réponse au quotidien, des événements fréquents, le vidéo chat et un dialogue direct avec nos experts.</p>
<p>→ ACCROÎTRE LA SATISFACTION GÉNÉRALE du service d'assistance client.</p>	<p>→ MISE EN PLACE D'AIR FRANCE ET KLM CONNECT : la satisfaction générale du service d'assistance « Recovery » enregistre une progression de 30 %.</p>
<p>→ MIEUX INFORMER LES CLIENTS sur les actions de développement durable d'Air France et de KLM.</p>	<p>→ 1 CLIENT FLYING BLUE SUR 3 est en mesure de citer au moins une action de développement durable d'Air France ou de KLM.</p>
<p>→ ACCROÎTRE LA PROPORTION DE PRODUITS RESPONSABLES À BORD.</p>	<p>→ NOUVEAU CASQUE AUDIO RÉUTILISABLE EN CABINE VOYAGEUR AIR FRANCE qui offre un meilleur confort d'écoute tout en réduisant les déchets et en permettant de créer des emplois dans le secteur adapté.</p> <p>→ 9 NOUVEAUX PRODUITS LABELLISÉS ajoutés à l'offre de restauration de KLM.</p>

FOCUS

Une relation client renforcée

Les initiatives d'Air France-KLM en matière de relation client ont été récompensées par divers prix en 2011, parmi lesquels :

- **Premier prix de la relation client**, catégorie Transport, pour la 2^e année consécutive, attribué à Air France par BearingPoint et TNS Sofres.
- **Prix de la meilleure utilisation de la technologie mobile**, attribué à Air France-KLM lors du Forum international « Future Travel Experience » à Vancouver pour son nouveau service mobile gratuit Air France et KLM Connect.
- **Prix de la meilleure e-réputation**, attribué par Communication & Entreprise à Air France pour sa réactivité sur les médias sociaux.
- **Prix de la meilleure compagnie aérienne dans les médias sociaux** attribué par SimpliFlying, et meilleur marketing numérique 2011 attribué par NIMA, à KLM.

Évaluer

NOS PERFORMANCES

PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE

La ponctualité et la régularité des vols¹ sont une priorité pour le client et un élément-clé dans l'appréciation de la qualité de service. Elles font l'objet d'évaluations, dont les résultats sont régulièrement mis à jour par Air France et KLM sur leur site corporate et le site de l'Association of European Airlines (AEA)².

Différents événements liés à des phénomènes climatiques exceptionnels – tels que le tsunami au Japon ou l'éruption du volcan Grimsvötn en Islande –, ou des crises politiques, comme lors du printemps arabe, ont impacté en 2011 les opérations d'Air France-KLM.

Pour répondre efficacement aux situations de crise et intégrer le retour d'expérience, Air France a complété son dispositif opérationnel par un « Poste de Commandement Crise Commercial et Communication » en 2011. Encadré par le directeur commercial de permanence et composé d'une équipe pluridisciplinaire, il réunit toutes les compétences au sein de l'entreprise pour adapter les consignes commerciales à la situation de crise et coordonne l'ensemble des messages adressés aux clients afin de leur apporter la meilleure assistance.

Tout dysfonctionnement dans la gestion des aléas est analysé dans les deux compagnies grâce à un dispositif de retour d'expérience.

L'ensemble des directions d'Air France partagent régulièrement l'analyse des incidents commerciaux et optimisent ainsi la prise de décision et le pilotage des plans d'action pour en faciliter la résolution.

DIALOGUE CLIENT ET QUALITÉ DE SERVICE

Air France-KLM surveille en permanence l'appréciation que portent ses clients sur ses produits et services par le biais d'enquêtes. Celles-ci couvrent l'ensemble du parcours client, de la réservation jusqu'au service après-vente, et permettent de suivre au quotidien la perception des clients.

En 2011, 565 000 passagers ont évalué les services du groupe en répondant aux enquêtes en vol.

Par ailleurs, le groupe implique ses clients dans le développement de nouveaux produits et services via les médias sociaux et des panels clients. 12 000 membres actifs fb@home et 500 clients du blog *inTouch* participent régulièrement à des études et enquêtes.

De plus, Air France-KLM s'engage publiquement, à travers 7 standards de service, à offrir à ses clients une prestation de qualité.

1. Régularité : taux de vols réalisés par rapport au nombre de vols prévus à J - 3.

2. <http://corporate.airfrance.com> et <http://www.aea.be>

FOCUS

Suivre la performance opérationnelle au jour le jour

En 2011, Air France a lancé une plate-forme de partage de résultats de la performance opérationnelle au quotidien sur son site Intranet, référentiel unique pour toutes les entités de la compagnie. Par ailleurs, les résultats de ponctualité sont publiés tous les mois sur le site corporate d'Air France.

Le résultat 2011 de l'ensemble des vols affiche une nette amélioration de la ponctualité, de la régularité des vols et des livraisons bagages.

Objectif 2012 : poursuivre l'amélioration des résultats en mettant l'accent sur la ponctualité long-courrier.

Tableau de bord de la performance opérationnelle (résultat 2011 de l'ensemble des vols Air France)

+2,9 points



Régularité

Pourcentage des vols effectués par rapport aux vols prévus à J-3.

99,0%

+6,1 points



Ponctualité

Pourcentage des vols partant à l'heure ou dans un délai de 15 minutes.

83,5%

+0,15 points



Bagages

Pourcentage des bagages livrés avec succès à l'arrivée.

98,84%

FOCUS

Médias sociaux : une communication rapide et efficace

Les médias sociaux occupent une place centrale dans l'information des clients en cas d'aléa. Ils permettent d'avoir un dialogue direct et de traiter leurs demandes dans les meilleurs délais. Par exemple, quand des dizaines de vols ont dû être annulés durant 2 jours à cause de l'éruption du volcan islandais Grimsvötn en mai 2011, des milliers de clients ont pu être informés et assistés grâce aux pages Twitter et Facebook d'Air France et de KLM. Lors des épisodes neigeux de l'hiver 2010-2011, Air France est parvenu à créer un véritable hub d'informations sur Facebook en apportant des réponses directes aux clients en une dizaine de langues.

Grâce à son service 24 h/24, KLM s'efforce de répondre dans l'heure aux demandes client. C'est l'une des premières compagnies aériennes à fournir une solution en cas d'aléa en moins de 24 heures.

Beaucoup de délégations régionales d'Air France-KLM ont créé des comptes Facebook et Twitter sur leurs marchés locaux.

Développer

UNE OFFRE DE SERVICES RESPONSABLE ET INNOVANTE

Fidèle à ses engagements et à son ambition de rester une référence du secteur, le groupe propose à ses clients des produits et services responsables. Quelques-unes de ces initiatives sont détaillées ci-dessous.



AVANT LE VOL

Faciliter la réservation et la préparation du voyage

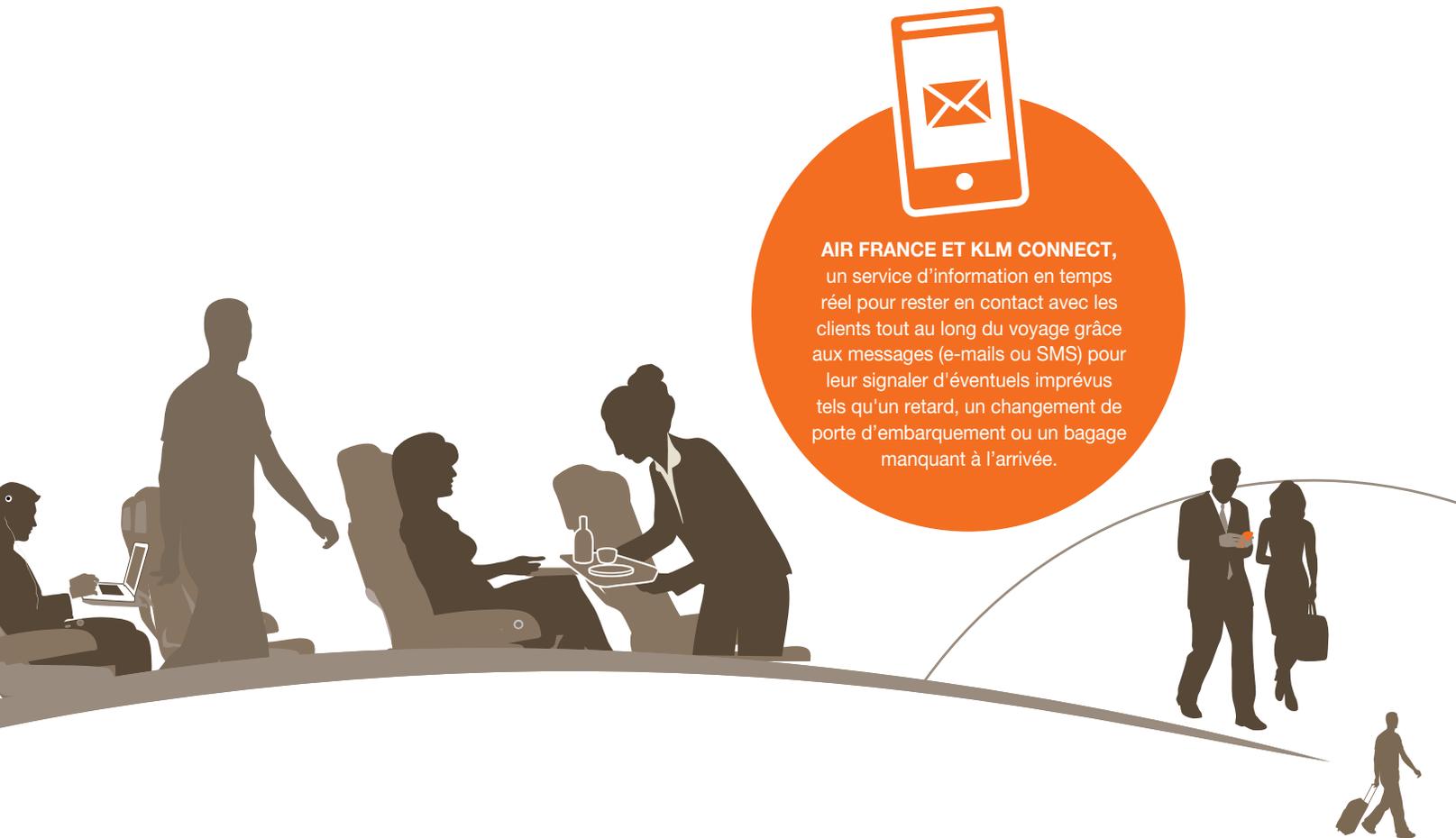
- Accès en toute autonomie à tous les services essentiels sur les sites internet et à leur déclinaison sur mobile.
- Affichage automatique du tarif le plus avantageux et des informations complètes sur les conditions tarifaires lors de la réservation en ligne.
- Service d'information concernant les destinations et la préparation du voyage incluant des conseils et services de santé.
- Possibilité de calculer et de compenser ses émissions de CO₂.

À L'AÉROPORT

Offrir un service fluide et un accueil personnalisé

- Le passager a dorénavant le choix d'éditer son étiquette bagage à une borne libre-service et de déposer son bagage à un comptoir express dédié. Lancé en mars 2011 à Orly et à Bordeaux, ce service sera progressivement proposé à Roissy-CDG et dans la plupart des aéroports de province.
- Des services personnalisés et adaptés à la diversité des clients et à leurs besoins spécifiques : des agents multiculturels, un service d'accompagnement pour les enfants voyageant seuls dorénavant accessible en *e-booking*, un service d'assistance pour les passagers à mobilité réduite (KLM Care et Saphir). Saphir Air France a fêté ses 10 ans en 2011.
- Introduction de produits de restauration responsables dans les salons de KLM.

400 000 clients à mobilité réduite et 420 000 enfants voyageant seuls transportés en 2011 par Air France et KLM.



AIR FRANCE ET KLM CONNECT,
un service d'information en temps réel pour rester en contact avec les clients tout au long du voyage grâce aux messages (e-mails ou SMS) pour leur signaler d'éventuels imprévus tels qu'un retard, un changement de porte d'embarquement ou un bagage manquant à l'arrivée.

À BORD

Proposer des produits et services responsables

- Produits éthiques proposés dans l'offre Duty Free d'Air France et de KLM.
- 9 nouveaux produits labellisés dans l'offre de restauration de KLM (œufs, pain bio, viande de veau respectant le bien-être animal, etc.)
- Un menu bio en option payante sur long-courrier Air France à compter d'avril 2012.
- Intégration d'une clause environnementale dans les contrats d'achat de restauration d'Air France.
- Réduction du poids des équipements de cabine et de service grâce à l'éco-conception. Par exemple, le nouveau fauteuil classe Affaires d'Air France, plus long et plus spacieux est allégé de 5 kg. Utilisation d'un trolley de service en moins en classe European business de KLM.
- Des équipements médicaux, des vidéos de relaxation, un personnel formé aux premiers secours.
- Sensibilisation aux enjeux du développement durable par le biais de la communication à bord.

601 millions de miles ont été offerts par les clients Flying Blue aux ONG soutenues par Air France et KLM.

APRÈS LE VOL

Prolonger le service et le dialogue

- Un service clients permettant de traiter les incidents dans les meilleurs délais : déclaration en ligne pour les bagages manquants à l'arrivée, prise en charge proactive en cas d'aléas majeurs.
- Accompagnement des clients sous contrat firme grâce aux offres telles que des rapports « Analyse CO₂ » sur demande.
- Enquête annuelle « Développement durable » menée auprès des clients Flying Blue pour identifier leurs attentes, mesurer leur sensibilisation aux actions mises en place par le groupe et les informer sur ses enjeux. Les actions identifiées comme prioritaires par les clients : la réduction des émissions de CO₂, du poids et des déchets à bord, le recyclage et l'éco-conception.

24 % des clients d'Air France et 38 % des clients de KLM ont déjà entendu parler d'au moins une action de développement durable du groupe.

Limiter

L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DE NOTRE SERVICE EN VOL

ÉCO-CONCEPTION



Le groupe travaille en étroite coopération avec ses fournisseurs, forme ses experts métiers et déploie des nouveaux outils d'aide à la décision en éco-conception. En 2011, un outil Analyse de Cycle de Vie a été testé pour aider les prescripteurs dans l'étude des matériaux et dans la recherche de solutions permettant de réduire l'impact environnemental du service en vol.

La démarche s'articule autour de 4 axes : **réinventer, réduire, recycler et réutiliser.**

Réinventer

- Air France remplace les sièges de ses avions par de nouveaux modèles plus légers, permettant une réduction de 60 000 tonnes de CO₂ par an, tout en offrant un meilleur confort aux clients.
- KLM a lancé un projet pilote pour tester la commande d'articles Duty Free avant le vol pour réduire l'empot de charges inutiles.

Réduire les déchets

- Adapter le conditionnement des produits à bord, en utilisant de grandes bouteilles au lieu de canettes (long-courriers Air France) et moins de cartons d'emballage pour les plateaux-repas (long-courriers KLM).
- Distribuer à la demande certains accessoires de confort peu utilisés, comme les bouchons d'oreilles.
- Proposer des casques audio réutilisables en cabine Voyageur offrant une meilleure qualité d'écoute tout en réduisant les déchets de 400 tonnes par an.

Recycler

- Impliquer les clients dans la collecte des journaux sur certains vols Métropole et Europe d'Air France ; les premiers essais ont montré un taux de participation supérieur à 75 %.
- Recycler les articles de bord hors d'usage (couvertures, matériel de service, etc.).
- À Roissy et Amsterdam, les déchets de restauration de bord doivent être incinérés. Ils sont totalement revalorisés en énergie.
- Air France a mis en place une filière de traitement adaptée pour les casques audio hors d'usage.

Réutiliser

- Trier et collecter les coffrets-repas NEO d'Air France pour les réutiliser dans la fabrication de nouveaux éléments de service. Récupérer les têtères non utilisées sur les vols de KLM pour une remise en service.

“À compter de mai 2012, Air France propose progressivement en cabine Voyageur de ses vols long-courriers, de nouveaux casques audio, offrant une meilleure qualité d'écoute et une réduction sensible du bruit ambiant. Une approche environnementale et sociétale a été adoptée dès leur conception. Désormais réutilisables, ils sont récupérés, nettoyés, testés et reconditionnés par une entreprise du secteur adapté proche de Roissy-CDG. Les casques hors d'usage seront recyclés via une filière spécialisée. Bilan de cette opération : un meilleur service pour le client, la création de 50 emplois pour des travailleurs handicapés, et une réduction de 400 tonnes de déchets par an. Ce projet est le résultat d'un travail d'équipe, et a bénéficié de l'appui de l'Association des Paralysés de France ainsi que de l'université de Picardie.”

GÉRARD ROUSSEL,

Coordination achats secteur protégé et adapté, Air France

FOCUS

Vers une restauration responsable

Dans le cadre de sa contribution à la protection de la nature et de la biodiversité, KLM cherche à favoriser une offre de restauration écologique à bord et travaille parmi d'autres avec WWF-NL sur les domaines suivants :

- Une offre de poissons issus de la pêche certifiée MSC. KLM est la seule compagnie à avoir engagé un partenariat avec le label *Marine Stewardship Council* (MSC) pour le poisson servi à bord. Le poisson non labellisé est sélectionné selon le guide de la pêche durable édité par WWF et la *North Sea Foundation*.
- La réduction des huiles de palme et de soja, issues de sources d'approvisionnement non soutenables, en tant qu'ingrédient dans la plupart des produits de restauration.
- Un nombre croissant de produits labellisés offerts, tels que des œufs bio, chocolat issu du commerce équitable, café labellisé *Rain Forest*.

Innover

POUR DES SOLUTIONS RESPONSABLES DE FRET ET DE MAINTENANCE

DÉVELOPPEMENT DU E-FRET

Air France-KLM soutient l'évolution du fret aérien vers un service plus performant et plus transparent grâce à la dématérialisation des documents de transport. Un projet mené en coopération avec les clients et les différents partenaires de la chaîne de service.

Objectif : instaurer un traitement optimisé avec zéro papier, garantissant la conformité réglementaire nationale et internationale, et permettre un traitement plus fiable, rapide et économique.

Enjeu environnemental : 20 des 30 documents aujourd'hui

7 800 tonnes
Économie annuelle
de papier estimée grâce
au e-fret.

utilisés dans la chaîne de traitement pourront être remplacés par des messages électroniques, ce qui générera des économies de papier estimées à 7 800 tonnes par an. Fin 2011, au terme de la période pilote, le e-fret représentait 4% du fret total. Cette part devrait augmenter fortement en 2012.

L'ÉCOUTE CLIENT AU CŒUR DES PROJETS DE LA MAINTENANCE

Air France Industries KLM Engineering & Maintenance (AFI KLM E&M) s'est fixé pour ambition de savoir s'adapter à un environnement changeant et de proposer à ses clients des solutions adaptées, fiables et innovantes. La situation économique actuelle exige, par exemple, de privilégier la réparation plutôt que le simple remplacement. Cela se traduit à la fois par des baisses des coûts de maintenance et par une économie de ressources.

Afin d'optimiser la performance énergétique des moteurs, un enjeu clé au vu du prix du carburant, KLM E&M a développé avec le concours du *Dutch Aerospace Lab* et de l'université technique de Delft, un logiciel intitulé *Gas path Simulation Program* (GSP). Ce dernier simule la performance thermodynamique des turbines à gaz et évalue l'efficacité modulaire, permettant ainsi d'obtenir une performance optimale et d'équilibrer les coûts.

En juillet 2012, AFI complète sa capacité industrielle moteur pour le bénéfice de ses clients, grâce au banc d'essai réacteur construit à Roissy-CDG en 2011-12. Objectif : tester plusieurs familles de moteurs, dont les Very Big Engines et les moteurs de nouvelles générations, permettant de réduire de manière significative les coûts d'entretien. Le dispositif « *customer office* » permet le suivi en temps réel du déroulement des essais.

Ce projet illustre le déploiement de la démarche ISO 26000 au sein d'Air France Industries à travers l'écoute des parties prenantes et une analyse économique élargie aux critères sociaux et environnementaux. Le nouveau banc d'essai réacteur présente ainsi trois avantages clés :

- un service performant et rapide pour le client, à un coût plus compétitif ;
- un gain économique significatif par moteur ;
- une démarche environnementale intégrant entre autre le confort acoustique des riverains à l'origine du projet, suivi par des campagnes de mesures de bruit.



FOCUS

L'innovation au service du client

Dans le cadre de son système d'innovation participative (PIQ) qui permet aux salariés d'Air France Industries de proposer des solutions innovantes, une idée simple, mais pertinente a pu être mise en application : l'inversion de l'attache de la ceinture pour plus de sécurité. Les ceintures de sécurité à bord des avions sont installées de telle façon que la partie la plus longue, côté couloir, traîne souvent au sol, risquant de provoquer des chutes ou d'être endommagée par les trolleys, tandis que la partie la plus courte, côté hublot, se coince fréquemment entre le siège et le panneau.

La proposition PIQ retenue consiste à inverser les deux parties de la ceinture, une opération simple qui a permis d'éliminer des risques de chute, de réduire les dégradations du matériel et d'améliorer la qualité des équipements cabine.



Contexte

Acteur majeur du transport aérien sur la scène internationale, Air France-KLM conduit une politique basée sur des valeurs partagées de respect, de solidarité et de professionnalisme.

Plus que jamais conscient de son exposition aux aléas, à une concurrence toujours plus intense et à une conjoncture économique et financière tendue, le groupe se doit de relever de multiples défis – imprévisibilité de la croissance, situation géopolitique, fluctuations du coût du pétrole –, tout en développant l'employabilité de ses personnels et ses savoir-faire.

Dans ce contexte, il doit s'adapter à un rythme de changement plus soutenu, tout en respectant un dialogue social de qualité.

Le groupe a lancé un plan de transformation qui doit lui permettre, dans les 3 années à venir, de restaurer sa compétitivité. Ce plan est décliné au sein de chaque compagnie afin de répondre de la manière la plus adaptée aux enjeux.

Ambition

Nous encourageons le développement des compétences pour garantir la motivation et le professionnalisme des salariés, conditions indispensables pour améliorer notre compétitivité. Nous entendons maintenir une politique sociale responsable accompagnée d'une communication constante.

Promouvoir une politique de ressources humaines responsable



Engagements

Notre ambition s'articule autour des engagements suivants :

- Développer l'employabilité des salariés en menant des actions de formation, en améliorant la mobilité et la flexibilité ;
- Promouvoir la sécurité et la santé au travail ;
- Conduire le changement en maintenant un dialogue de qualité avec les salariés et les représentants du personnel ;
- Favoriser le respect, le bien-être et l'équilibre de la vie au travail ;
- Encourager la diversité pour conserver notre attractivité d'employeur et faire émerger les talents.

Objectifs	Réalisations 2011
<p>→ FAVORISER LA MOBILITÉ.</p> <hr/> <p>→ DÉVELOPPER L'ACCUEIL DE JEUNES ET D'ALTERNANTS.</p> <hr/> <p>→ PROMOUVOIR UN DIALOGUE SOCIAL DE QUALITÉ.</p> <hr/> <p>→ FORMER LES SALARIÉS POUR DÉVELOPPER LEUR EMPLOYABILITÉ.</p> <hr/> <p>→ RÉDUIRE DE 30% LE TAUX DE FRÉQUENCE DES ACCIDENTS AU TRAVAIL sur la période 2012-2014.</p> <hr/> <p>→ POURSUIVRE LES ENGAGEMENTS PRIS EN FAVEUR DE LA DIVERSITÉ.</p>	<p>→ 2000 MOBILITÉS DE SALARIÉS, SOIT 50% DE PLUS qu'en 2010.</p> <p>→ VOLUME D'OFFRES DOUBLÉ dans la Bourse de l'Emploi.</p> <hr/> <p>→ Signature de la 6^E CHARTE TRIENNALE DE L'ALTERNANCE.</p> <p>→ NOMBRE D'APPRENTIS DOUBLÉ EN 2011, à près de 400.</p> <hr/> <p>→ ACCORD SIGNÉ avec les représentants des PNT. suite à l'ouverture de la base province de Marseille.</p> <hr/> <p>→ 95% DES PS ET 100% DES PN ont suivi des actions de formation.</p> <p>→ 7,9% DE LA MASSE SALARIALE consacrés à la formation.</p> <p>→ 14% DES FORMATIONS PS SONT PRISES SUR LE DIF.</p> <hr/> <p>→ -10% DE TAUX DE FRÉQUENCE des accidents au travail.</p> <hr/> <p>→ 3^E ACCORD TRIENNAL SUR L'ÉGALITÉ FEMMES/HOMMES, mesures de compensation salariales pour 349 femmes.</p> <p>→ 8^E ACCORD TRIENNAL EN FAVEUR DE L'EMPLOI DES TRAVAILLEURS HANDICAPÉS (2012-2014).</p> <p>→ TAUX D'EMPLOI DE 4,17% de salariés handicapés (3,92% en 2010).</p>

AIRFRANCE

Objectifs	Réalisations 2011
<p>→ FAVORISER L'EMPLOYABILITÉ PAR LA MOBILITÉ.</p> <hr/> <p>→ FAVORISER L'EMPLOYABILITÉ PAR LA FORMATION ET LE DÉVELOPPEMENT PERSONNEL.</p> <hr/> <p>→ PROMOUVOIR LA SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL.</p> <hr/> <p>→ ENCADRER L'ABSENTÉISME et le ré-accueil en entreprise.</p> <hr/> <p>→ Encourager UNE CULTURE DE LA DIVERSITÉ.</p> <hr/> <p>→ Développer LA FLEXIBILITÉ.</p>	<p>→ 401 SALARIÉS DE KLM ONT INTÉGRÉ LE PROGRAMME « START WORKING ON YOUR FUTURE ».</p> <hr/> <p>→ 100^E PARTICIPANT À LA VAE DE KLM.</p> <hr/> <p>→ ACCORD DU COMITÉ D'ENTREPRISE SUR LES MESURES DE TRAITEMENT DE L'AMIANTE dans les bâtiments, en cas de rénovation.</p> <p>→ 33% DES SALARIÉS ONT RÉPONDU À L'ENQUÊTE sur les moyens d'améliorer la sécurité au travail.</p> <hr/> <p>→ RÉDUCTION DE L'ABSENTÉISME DE 6,44 % EN 2010 À 6,11 % EN 2011.</p> <p>→ RENOUELEMENT DE LA POLITIQUE DE SOUTIEN AUX EMPLOYÉS DE RETOUR DE LONGUE MALADIE.</p> <hr/> <p>→ Le réseau social regroupant les salariés homosexuels, bisexuels et transsexuels (LGBT) a accueilli SON 250^E MEMBRE.</p> <p>→ ADHÉSION À LA « COMPANY PRIDE PLATFORM », reliant ainsi son réseau LGBT à celui d'autres entreprises.</p> <hr/> <p>→ PARTICIPATION DE 70 EMPLOYÉS VOLONTAIRES aux opérations de dégivrage de cette année.</p>

KLM

S'adapter

AUX VARIATIONS DE L'ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE

UNE GESTION RESPONSABLE DES EFFECTIFS

Depuis le début de la crise, le groupe Air France-KLM a maintenu une politique de diminution des coûts et d'augmentation de la flexibilité. Ce qui, à Air France, a conduit à une réduction progressive des effectifs de 7,3 % entre janvier 2009 et décembre 2011. En 2010, le Plan de Départs Volontaires a permis à 1 834 collaborateurs de bénéficier d'un accompagnement pour mettre en œuvre leurs projets, dont 400 créations d'entreprise.

LA MOBILITÉ ACCOMPAGNÉE

Afin de fluidifier la mobilité professionnelle rendue nécessaire pour une employabilité durable, Air France développe une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences qualitative. Cette démarche inclut des outils d'aide à l'orientation et à la mobilité, tels que l'Espace Mobilité, l'Observatoire des métiers et la Bourse de l'Emploi. En 2011, les mobilités professionnelles au sein de l'entreprise ont ainsi progressé de 50 %, concernant 2 000 salariés (128 personnels au sol ont accédé au statut de cadre).

Signée fin 2011, la 6^e Charte triennale de l'Alternance réaffirme la volonté de la compagnie de développer l'accueil et l'accompagnement des jeunes en apprentissage. Air France a poursuivi le recrutement de jeunes cadres (37 en 2011).

Afin d'accompagner la mobilité des 300 salariés concernés par la sortie programmée des 747 de la flotte de KLM, une cellule a été mise en place pour les conseiller sur les opportunités de formation et d'emploi. En 2012, tous les employés ont retrouvé un nouveau poste, pour la plupart en adéquation avec leurs attentes.

UN DIALOGUE SOCIAL PERMANENT

Air France-KLM promeut un dialogue social de qualité en menant une politique fondée sur le respect des personnes. Dans le cadre du Comité de Groupe Européen, un accord-cadre sur l'évolution des échelles européennes a été signé en décembre 2011.

Les 15 sessions du Comité Central d'Entreprise d'Air France et les 12 sessions organisées par KLM ont permis aux élus d'être consultés et/ou informés sur les grandes orientations et la programmation d'un plan de transformation en deux phases.

Compte tenu de la conjoncture économique, KLM et ses partenaires sociaux ont décidé de reporter les négociations, prévues initialement à l'automne 2011, afin qu'elles aboutissent au printemps 2012 à une nouvelle convention collective.

LA FORMATION

La formation reste l'un des principaux leviers d'accompagnement des transformations du groupe et des projets individuels de ses salariés, contribuant ainsi à leur employabilité. Malgré la situation économique, un taux d'accès important à la formation a pu être maintenu, et 2011 a vu le développement de parcours de formation combinant présentiel et e-learning.

Les salariés d'Air France-KLM prennent une part active dans la construction de leur parcours professionnel. L'utilisation croissante du Droit Individuel à la Formation (DIF) à Air France en est une illustration concrète. De même, depuis sa mise en place, 800 salariés ont suivi le programme « Start working on your future » de KLM. De nouveaux produits de formation destinés aux managers et aux responsables ressources humaines ont été lancés pour accompagner les changements dans leurs unités. La formation Air France-KLM, « Énergie et changement », délivre aux managers des outils pour mieux comprendre la mécanique du changement, ajuster leur rôle, gérer les résistances et communiquer pour impliquer l'équipe. 356 participants l'ont suivie en 2011. Dans le cadre de la formation managériale, le programme « KLM Academy » en partenariat avec l'université de Nijenrode et les programmes conjoints Air France-KLM avec l'université de Carnfield et HEC ont été reconduits. Les formations se poursuivent également pour les managers opérationnels dans leur nouvelle prise de fonction.

29,3

heures de formation suivies par chaque salarié d'Air France.

FOCUS

100^e VAE chez KLM

Le dispositif de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) permet de valider par un diplôme les compétences acquises au cours de son expérience professionnelle. En décembre 2011, Wim Kooijman, directeur général Ressources Humaines et Relations Sociales à KLM, a félicité le 100^e participant. 45 % des participants sont âgés de plus de 45 ans.

Préserver

LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ

UN TAUX DE FRÉQUENCE D'ACCIDENTS EN DIMINUTION

Le groupe Air France-KLM met au premier plan la préservation de la santé et de la sécurité au travail de ses collaborateurs, priorité portée au plus haut niveau du management et dans l'ensemble des secteurs d'activité. S'appuyant sur cet engagement managérial fort et sur des fondamentaux maîtrisés, des progrès ont été enregistrés en 2011 avec :

- -10 % en taux de fréquence d'accidents au travail à Air France ;
- 4 accidents graves en 2011 contre 11 l'année précédente chez KLM.

Le groupe entend poursuivre ce rythme soutenu de progrès des démarches et résultats dans ce domaine qui ne fera l'objet d'aucun compromis.

La sécurité :
une priorité
sans compromis
possible.

FIXATION D'OBJECTIFS ET SUIVI

Air France reconduit son programme triennal avec l'objectif de réduire de 30% le taux de fréquence des accidents au travail sur la période 2012-2014.

Le pilotage de la démarche se traduit par des points d'étape en Comité de direction et des points d'orientation périodiques en Comité exécutif d'Air France. Via les contrats d'objectifs chiffrés de chacune des entités, les directeurs généraux formalisent leur plan d'action de prévention et leur engagement de réduction des accidents au travail.

Chez KLM, ce suivi est effectué au sein du Comité exécutif et du Comité Sécurité et Qualité qui ont fixé comme objectif pour 2012 moins de 4 accidents graves et un taux de 4,1 accidents par million d'heures travaillées. (→ pour en savoir plus sur la méthode de comptabilisation des accidents au travail, voir p. 74)

UN DISPOSITIF PRÉVENTIF

33% des personnels de KLM ont répondu à une enquête concernant le comportement des managers et des salariés vis-à-vis de la sécurité. Les résultats de l'enquête ont conduit à la mise en place d'un programme d'*e-learning* de deux ans sur la sécurité pour les managers.

À Air France, le développement des approches ergonomiques – lors de la conception des infrastructures ou du déploiement de nouveaux outils – permet la prise en compte anticipée des risques. Outre une unité centrale « ergonomie », l'entreprise dispose ainsi d'ergonomes au plus près des opérationnels.

L'implication du management terrain, de collaborateurs et de « préventeurs » permet la détection de situations sensibles et encourage leur traitement préventif. La méthode « Focus terrain », méthode participative impliquant l'ensemble des salariés concernés, en est une illustration concrète et les secteurs engagés dans cette démarche connaissent un rythme de progrès accéléré.

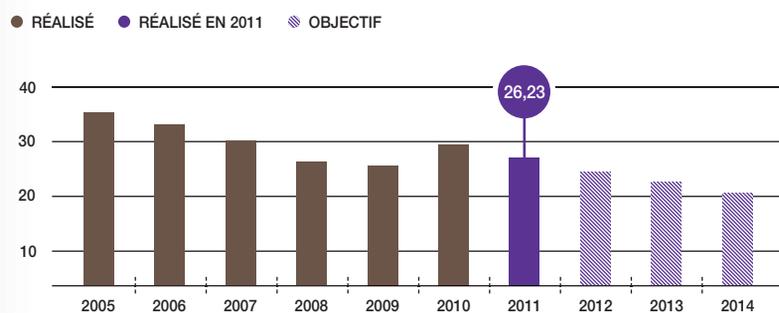
L'aéroport de Schiphol a ouvert en partenariat avec KLM un nouveau hall bagages, le premier au monde à utiliser des techniques innovantes et automatisées. Ce système accroît l'efficacité, restreint les efforts physiques et diminue ainsi les risques professionnels d'accident.

LA PROMOTION DE LA CULTURE SÉCURITÉ

L'animation de forums et conventions sur le thème de la sécurité au travail permet de déployer la culture sécurité

TAUX DE FRÉQUENCE GLOBAL AIR FRANCE

Nombre d'AT avec arrêt, par million d'heures travaillées





FOCUS

Le PRADOS à la gare du fret

Dans le cadre du programme Prados (Prévention des Accidents du Dos), soutenu par la médecine du travail, un kinésithérapeute se rend dans la gare de fret de CDG pour dispenser des formations garantissant les bonnes gestuelles. Afin de soutenir cette démarche sur le terrain, des volontaires ont souhaité devenir animateurs. Le réseau compte désormais 38 membres répartis entre CDG, Orly et la province.

et d'informer sur ses enjeux dans l'entreprise. Au sein de KLM, des campagnes de sensibilisation ont eu lieu et de nouvelles actions ont été mises en place : le Rapport de sécurité volontaire a été introduit en complément du Rapport réglementaire ASR (*Air Safety Report*) pour les personnels des opérations aériennes de la compagnie et les PNC.

Les « champions de la sécurité » (managers en charge de promouvoir la sécurité) ont, cette année encore, récompensé les idées les plus innovantes.

De son côté, Air France a organisé des forums « terrain » en France, tant au sein d'entités opérationnelles que dans des fonctions support. Ces forums ont été relayés par des « benchmarks » sur des thèmes spécifiques (risques psychosociaux, chutes, troubles musculo-squelettiques, etc.).

Au-delà des exigences réglementaires, les formations opérationnelles sont autant d'outils de prévention. Lors de la Convention annuelle Santé-Sécurité au travail, le management est collectivement impliqué et des trophées performance sécurité sont remis à des managers d'entités opérationnelles.

Par ailleurs, une campagne de sensibilisation visant à réduire la vitesse de circulation au sol (cause fréquente d'accidents du travail) a été déployée à Air France, et une formation a été proposée à tous les chefs d'escalaire Air France-KLM.

LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Développer la qualité de vie au travail contribue à gagner en performance. Au sein d'Air France, 2011 a vu la

mise en oeuvre de l'accord triennal de méthode pour la prévention des risques psychosociaux et le développement de la qualité de vie au travail. Chaque secteur de l'entreprise a déployé le dispositif au moyen de groupes pluridisciplinaires animés par des référents « Risques psychosociaux ».

KLM expérimente de nouveaux modes de travail plus flexibles.

KLM poursuit son engagement en faveur d'un mode de vie sain en soutenant ses 1 100 collaborateurs participant à la course de 16 km Amsterdam-Zaandam. En parallèle, la direction Exploitation Sol a organisé durant une semaine une campagne de sensibilisation à un mode de vie sain, destinée aux salariés seniors.

PROTECTION ET PRÉVENTION AU BÉNÉFICE DE TOUS LES SALARIÉS

Air France-KLM réunit à travers le monde environ 7 500 collaborateurs sous statut local, qui bénéficient des valeurs et des engagements inscrits dans la Charte sociale et éthique d'Air France-KLM. La majorité de ces personnels bénéficie d'une protection sociale pour faire face aux situations de maladie, de maternité, d'accident ou de décès, mais aussi pour garantir un niveau de vie décent à la retraite. De plus, le groupe souscrit pour ces salariés des contrats d'assurance en complément des régimes publics, si ceux-ci n'offrent pas le niveau de couverture requis. De même, le groupe développe une politique sanitaire responsable pour ses salariés, via notamment des campagnes de prévention des risques sanitaires spécifiques à leur environnement.

60 salariés de la direction de l'informatique de KLM ont expérimenté de nouveaux modes de travail qui offrent flexibilité dans l'espace et le temps. Les résultats sont très encourageants : les salariés concilient mieux vie privée et vie professionnelle. Ils se sentent responsabilisés dans leur travail. L'expérience devrait être étendue à d'autres entités en 2012.

Promouvoir L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET LA DIVERSITÉ

DANS LA CONTINUITÉ DES ENGAGEMENTS PRIS

En accord avec sa Charte sociale et éthique, Air France-KLM poursuit sa politique sociale fondée sur l'intégration par l'emploi, le respect de l'égalité des chances, la prévention des discriminations, et la promotion de la diversité.

Cette exigence d'égalité des chances s'applique tout particulièrement aux processus de recrutement et de sélection interne collective. Tout salarié d'Air France intervenant dans ces processus est soumis aux obligations de la charte de déontologie du service Recrutement, Sélection, Redéploiement.

Pour favoriser une dynamique permanente d'amélioration, des enquêtes sont régulièrement réalisées auprès des candidats et mesurent leur taux de satisfaction.

Malgré la crise, Air France continue d'assumer sa responsabilité vis-à-vis des jeunes entrants sur le marché du travail comme en atteste la signature en décembre de la 6^e Charte de l'Alternance. Au 1^{er} novembre, 524 alternants, étaient présents dans l'entreprise. Au cours de l'année, 88 alternants ont été embauchés en CDI à la direction de la maintenance.

En 2011, KLM a accueilli 691 stagiaires, un nombre qui reste stable.

UNE POLITIQUE HANDICAP TRÈS ENGAGÉE

En 2011, Air France a accueilli 30 nouveaux collaborateurs en situation de handicap, portant à 1 634 le nombre de salariés handicapés exerçant une activité au sein de la compagnie.

Le taux d'emploi de travailleurs handicapés augmente ainsi pour atteindre 4,17 % contre 3,92 % en 2010.

Aux Pays-Bas, un salarié est considéré sur le plan juridique comme handicapé lorsqu'il présente, après un congé maladie, une incapacité permanente à occuper son poste.

KLM facilite désormais le retour de ces salariés dans l'entreprise et leur propose un poste adapté à leur nouvelle situation. 72 % de ces nouvelles affectations se sont révélées très satisfaisantes. En 2011, KLM comptait 656 salariés handicapés, en augmentation de 2 % par rapport à 2010.



ÉGALITÉ HOMMES/FEMMES ET RESPECT DES ORIENTATIONS SEXUELLES

À Air France, le 3^e accord triennal sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes a été signé à l'unanimité par les organisations syndicales représentatives au niveau de l'entreprise, poursuivant ainsi une action engagée depuis près de dix ans.

Il vise 3 objectifs principaux :

- définir une méthodologie partagée concernant la mesure de l'égalité professionnelle et salariale ;
- assurer l'égalité des chances et de traitement dans les pratiques de ressources humaines ;
- proposer des mesures concrètes en matière d'articulation vie professionnelle/vie personnelle.

Le soutien d'Air France à des actions associatives favorisant l'égalité des chances est réaffirmé, et plusieurs mesures permettent aux salariés parents de jeunes enfants de mieux organiser leur vie familiale, au regard de leurs responsabilités professionnelles. Le congé de paternité fait notamment l'objet d'un complément de salaire par l'entreprise.

KLM promeut la diversité sur le lieu de travail, que celle-ci concerne les origines, le sexe, les orientations sexuelles ou religieuses. Le réseau social LGBT, regroupant des salariés homosexuels, bisexuels et transsexuels, a été lancé en 2010 par des salariés et regroupe aujourd'hui 250 membres.

Par ailleurs, la direction commerciale de KLM a mis en place des mesures afin de faciliter la promotion des femmes à des fonctions managériales.

42,8 %

Part des femmes
dans le groupe.

(→ pour en savoir plus,
voir p. 76)

“Les salariés homosexuels, bisexuels et transsexuels sont encore trop souvent victimes de comportements et propos offensants. La réglementation en vigueur protège ces salariés, mais n'empêche pas toutes les attitudes déplacées. Ma mission est d'accroître la visibilité de ces salariés et de sensibiliser les managers à leur responsabilité afin de créer un environnement de travail respectueux.”

**WARNER
VAN DER VEER-JEHEE,**
président du réseau LGBT
« Over the rainbow »

Impliquer

LES COLLABORATEURS

À L'ÉCOUTE DES SALARIÉS

Plusieurs baromètres sont utilisés pour mesurer la satisfaction des salariés du groupe, comme l'enquête IPSOS ou l'outil IPM (*Internal Perception Monitoring*).

De plus, depuis deux ans, une enquête spécifique sur la Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) est réalisée auprès des salariés et des clients pour une analyse croisée des résultats et de leurs attentes.

UNE SENSIBILISATION PERMANENTE

KLM organise des « Cafés CSR » trimestriels afin de sensibiliser les salariés à des thématiques RSE, telles que la diversité. Ces rencontres ont aussi permis le lancement d'une gamme de produits responsables issus de l'organisation kényane « Wild Living Resources » désormais proposés à la boutique de KLM.

“À mon arrivée à Air France, le service avait été sensibilisé à la surdité. Mes collègues ont pu apprendre des signes pour parler simplement. Et moi, je me suis retrouvé à leur donner des conseils. Cette formation s'est déroulée dans une super ambiance et a permis de créer des liens entre nous et de normaliser la situation.”

ALEXANDRE STEPHANT,
Jeune embauché atteint de surdité

Pendant la Journée Mondiale de l'Environnement, des managers de KLM ont participé à un rallye engageant des véhicules électriques. Pendant les deux mois suivants, les managers de KLM ont pu utiliser ces véhicules électriques dans le cadre professionnel, sur de courtes distances.

De son côté, Air France anime des stands et des conférences pendant la Semaine du Développement durable et celle de la Mobilité.

Par ailleurs, un livret d'information et de sensibilisation a été envoyé à l'ensemble des salariés, et une formation sur le handicap psychique a été organisée.

DES FORMATIONS À LA RSE

Une formation générale à la RSE est en cours de déploiement sous forme de module e-learning auprès de la plupart des personnels du groupe.

Chez KLM, la RSE est intégrée dans plusieurs formations, comme la formation e-learning dans les services de la Maintenance ou la sensibilisation à la consommation de kérosène au sein de la direction des opérations aériennes.

DES COLLABORATEURS IMPLIQUÉS

Air France-KLM implique ses collaborateurs dans sa démarche de progrès et d'innovation. Ainsi, le Programme Innovation Qualité (PIQ) d'Air France récompense les meilleures idées soumises par les salariés d'Air France Industries. En 2011, 5 811 suggestions ont été formulées, dont plus de 75 % feront l'objet d'une mise en application, représentant une économie annuelle de 20 millions d'euros.

Chez KLM, le programme « *Moonshining* » à la direction de la maintenance encourage les salariés à proposer des solutions innovantes qui améliorent la santé et la sécurité au travail. L'une des idées mises en œuvre en 2011 consiste en une caisse allégée utilisée pour transporter les freins des avions lors des phases d'entretien.

FOCUS

La bonne idée de Laurent

Avec son concept « automoteur », Laurent Arnaud, chargé d'affaires à Air France Industries, a regroupé tous les moyens techniques nécessaires au changement d'une roue d'avion. Résultat : réduction des risques d'accident, économies de matériel et d'espace, et 10 minutes gagnées pour chaque changement de roue. Une idée innovante devenue réalité et récompensée par la distinction PIQ 2011.

FOCUS

L'attractivité d'Air France et de KLM récompensée

KLM a reçu le prix Randstad qui récompense l'employeur le plus apprécié des Pays-Bas dans la catégorie des entreprises commerciales. L'enquête a été réalisée auprès de 7 000 personnes. L'environnement de travail, l'équilibre entre vie privée et professionnelle et la sécurité de l'emploi ont été les critères plébiscités. De son côté, Air France a été élue l'entreprise la plus attractive d'Île-de-France par le Palmarès Employeur 2011 de RegionsJob, en partenariat avec le magazine *L'Express*. 10 000 participants, de tous âges, et de tous niveaux d'études, ont été interrogés sur 25 items d'appréciation de l'entreprise.



Contexte

Avec une croissance démographique mondiale importante, des économies émergentes dynamiques et des échanges croissants, le transport aérien international devra répondre à une forte demande durant les prochaines décennies.

Par son offre de transport et ses activités, Air France-KLM contribue au développement économique et social des territoires où il opère. Le groupe soutient et stimule également de nombreux autres secteurs de l'économie, dont le commerce et le tourisme.

Conscientes de leurs responsabilités, les deux compagnies poursuivent leur implication, initiée de longue date autour de leurs bases principales et dans les pays et régions desservis, par l'activité qu'elles génèrent, ainsi que par le transfert de compétences, des partenariats et le dialogue avec les acteurs locaux.

De plus, le groupe soutient des projets de développement à travers des fondations ou des ONG, en mettant à disposition des moyens humains, financiers et logistiques, et encourage l'implication croissante de ses salariés dans des projets citoyens.

Ambition

En reliant les hommes entre eux et en connectant les économies autour du monde, nous contribuons au développement économique et social des territoires dans lesquels nous opérons. Avec nos partenaires locaux, nous créons de nouvelles opportunités d'activités et soutenons des projets qui contribuent à l'amélioration de la vie des communautés locales sur le long terme.

Contribuer au développement des territoires



Engagements

Nous portons notre ambition à travers les engagements suivants :

- Contribuer à la dynamique économique par notre capacité à créer de l'activité et par le recours aux ressources locales ;
- Construire une relation pérenne avec les acteurs locaux par le dialogue et le partenariat ;
- Favoriser le développement des compétences et des connaissances ;
- Mobiliser nos salariés autour de projets citoyens ;
- Mettre à disposition des moyens humains, financiers et logistiques pour des programmes de développement.

Objectifs

→ **CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES** autour des bases.

→ **POURSUIVRE LE DIALOGUE** avec les acteurs locaux.

→ **PROMOUVOIR LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE** dans les pays desservis.

→ **S'ENGAGER SUR DES PROJETS DE DÉVELOPPEMENT.**

Réalisations 2011

→ **CONTRIBUTION AUX TRAVAUX** sur le Grand Paris et le Grand Roissy.

→ **COOPÉRATION ENTRE KLM, SCHIPHOL ET LES AUTORITÉS LOCALES D'AMSTERDAM** pour renforcer la compétitivité internationale de la région d'Amsterdam.

→ **FORTE IMPLICATION DANS L'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES** : 13 millions d'euros d'achats passés par Air France auprès d'entreprises du secteur adapté.

→ **CONTRIBUTION À LA FORMATION DES JEUNES**
AIR FRANCE : 4 534 étudiants informés par Aireemploi sur les carrières dans l'aviation, 590 jeunes formés par JEREMY et 554 jeunes apprentis et stagiaires à l'AFMAé (dont 210 apprentis accueillis à Air France).
KLM : 691 stagiaires originaires de tout le pays, accueillis dans toutes les directions.

→ **PARTICIPATION AUX GROUPES DE TRAVAIL SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE** des pôles de Roissy et d'Orly.

→ **DIALOGUE PERMANENT** au sein des groupes de travail Alders Table et CROS dans la région de Schiphol.

→ **ENVIRON 2 500 FOURNISSEURS LOCAUX DU GROUPE DANS LES PAYS DESSERVIS** (hors hubs principaux).

→ **PARTENARIAT ENTRE AIR FRANCE, WWF ET GOODPLANET** : le projet Madagascar de lutte contre la déforestation permet à 5 000 familles de bénéficier de revenus supplémentaires et de meilleures conditions de vie.

→ **SOUTIEN DE PROJETS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX** à hauteur de 13,2 millions d'euros pour le groupe.

→ **FONDATION AIR FRANCE** : participation à 116 projets.

→ **KLM AIRCARES** : soutien de plusieurs projets à travers 6 partenariats.

CHIFFRES CLÉS AUTOUR DES BASES PRINCIPALES

Emploi

- 47 000 salariés Air France en Île-de-France.
- Plus de 30 000 salariés KLM à Schiphol.

Contribution de l'aérien à l'économie nationale

- Aux Pays-Bas : 26 milliards d'euros et 29 000 emplois, effets catalytiques compris¹.
- En France : 1,7 % du PIB français et 8,3 % de l'emploi en Île-de-France².

¹ Source : McKinsey & Company & The Boston Consulting Group
² Source : étude BIPE/ADP 2012

Sous-traitance

- Achats Air France en Île-de-France : 1,27 milliard d'euros (hors carburant).
- Achats KLM aux Pays-Bas : environ 800 millions d'euros.
- Air France-KLM : plus de 4 200 fournisseurs dans le monde.

Impôts, taxes et versements

- Redevances aéroportuaires et de navigation : 1,8 milliards d'euros versés par le groupe aux aéroports et au contrôle aérien.
- Impôts et taxes : 212 millions d'euros versés par Air France et KLM à l'État et aux collectivités.

Participer

AU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES AUTOUR DE NOS BASES PRINCIPALES

UN SOUTIEN FORT AUX ÉCONOMIES LOCALES

Les aéroports de Roissy-CDG et Schiphol sont des hubs offrant d'innombrables connexions, formant un réseau étendu de grande qualité, ce qui génère un environnement économique attractif.

Principaux employeurs privés sur leurs bases principales, Air France et KLM sont générateurs d'emplois sur les territoires où ils sont implantés : plus de 30 000 salariés KLM sur les 60 000 emplois directs de l'aéroport de Schiphol, près de 47 000 emplois Air France en Île-de-France, ce qui fait d'Air France le premier employeur privé de la région. Sans oublier les activités indirectes et induites générées par l'activité aéroportuaire, également créatrices de nombreux emplois.

Avec un doublement des achats effectués auprès des entreprises du secteur adapté en quatre ans, Air France confirme son engagement en faveur de l'emploi des personnes handicapées. Un groupe de travail interdirections se réunit régulièrement afin d'identifier de nouvelles opportunités de collaboration. En 2011, Air France a conclu un contrat avec une nouvelle entreprise francilienne du secteur adapté : FASTROAD assure, par navettes, le transport de matériels entre les ateliers de maintenance et les hangars à Roissy-CDG. Le groupe participe aux grands débats sur les projets qui façonneront les territoires de ses hubs dans les 20 prochaines années, comme la réflexion autour du Grand Paris et de celle sur le Grand Roissy. La mise en place d'une gouvernance sur le territoire du Grand Roissy est fondamentale et Air France souhaite y participer activement. Air France s'implique en outre avec d'autres acteurs (Hubstart, Aerotropolis Europe) pour renforcer la notoriété internationale et l'attractivité économique de l'aéroport Roissy-CDG.

KLM se concerte avec l'aéroport de Schiphol et Amsterdam pour renforcer la compétitivité internationale de la région.

UN ÉCHANGE PERMANENT AVEC LES PARTIES PRENANTES

Air France et KLM animent un dialogue proactif et transparent avec l'ensemble des parties prenantes des territoires. Des échanges fructueux qui sont les clés d'une coopération réussie sur des sujets tels que le bruit ou la qualité de vie. En 2011, une délégation de la Commission européenne est ainsi venue dialoguer avec KLM sur le développement durable et l'innovation. KLM est en outre engagée dans un dialogue permanent avec les habitants et leurs représentants locaux à travers les rencontres Alders Table et par son implication auprès du *Schiphol Regional Review Board* (CROS). Avec l'association « Pays de Roissy-CDG », dont Air France est membre fondateur, la compagnie renforce son ancrage territorial et travaille en concertation avec les acteurs locaux.

UNE CONTRIBUTION FORTE À L'ÉMERGENCE DES COMPÉTENCES

Air France et KLM encouragent les actions favorisant l'accès aux formations menant aux métiers de l'aérien au travers de différentes associations et de programmes d'éducation des jeunes (→ pour en savoir plus, voir p. 64).

DES INITIATIVES SOLIDAIRES

Le réseau des « Amis de la Fondation Air France » mobilise plus de 2 000 salariés dans le cadre de diverses actions de bénévolat en France, comme, par exemple, en 2011, la participation à des petits déjeuners d'information à l'hôpital Necker-Enfants malades pour les parents d'enfants suivis en neurochirurgie.

KLM participe également à des manifestations locales de collecte de fonds pour la recherche sur le cancer, comme Pink Ribbon et Les Roues de l'Énergie.

FOCUS

Impact local des Bases Province : l'exemple marseillais

Fin 2011, Air France a lancé une importante offensive commerciale, qui se déploiera progressivement au départ des régions françaises. Ainsi, à Marseille, première d'entre elles, Air France propose 13 nouvelles dessertes. La compagnie a mis en place une nouvelle organisation avec des équipages désormais basés localement. L'économie régionale bénéficie pleinement de ce nouveau modèle : on estime que le trafic supplémentaire entraînera la création d'environ 2 730 emplois (directs, indirects et induits).

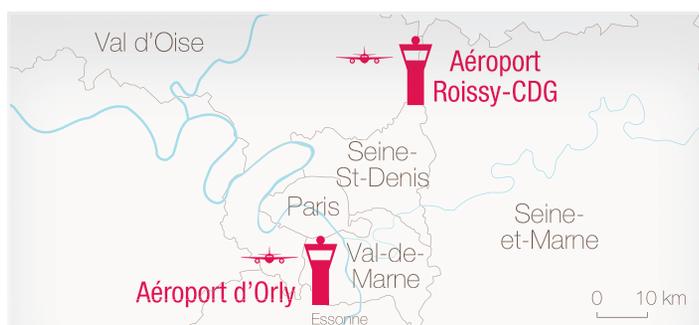
FOCUS

Bienvenue aux jeunes talents chez KLM

La Direction de la maintenance mène un programme de promotion des jeunes talents, en sélectionnant des étudiants dans trois universités techniques néerlandaises. Ils intègrent KLM E&M pendant leur cursus et, une fois diplômés, signent un contrat d'un ou deux ans avec l'entreprise. Débute alors leur parcours personnalisé, avec formations et parrainage par des membres de l'encadrement.

Soutenir

DES INITIATIVES STRUCTURANTES SUR NOS TERRITOIRES



 Développement économique et territorial

 Environnement et Innovation

 Emploi et formation

 Dialogue parties prenantes



Association Pays de Roissy-CDG : Promotion du développement socio-économique du territoire du Pays de Roissy.

Implication : Air France est membre fondateur de l'association

→ Plus de 320 adhérents participent à 6 groupes de travail thématiques animés par 2 salariés Air France.

→ Participation à la gouvernance du Grand Roissy.



Boussole : Plan de Déplacement Entreprise de réduction des émissions polluantes liées aux déplacements domicile/travail des salariés.

Implication : Signature d'un Plan de Déplacement Inter-entreprises de Roissy-CDG avec 5 autres entreprises du bassin aéroportuaire.



CCE et CCAR : Commissions consultatives environnement et d'aide aux riverains (insonorisation de l'habitat).

Implication : Air France est membre des commissions pour les 10 principaux aéroports français.



Contribution au développement des compétences : Programmes d'information et de formation dans les métiers de l'aérien.

Implication : Air France est membre fondateur de 4 associations

→ Aireemploi informe sur les métiers de l'aérien.

→ JEREMY favorise l'insertion des jeunes riverains sans qualification.

→ AFMAé forme, dans son CFA, des apprentis aux métiers de l'aérien.

→ Ingénieurs pour l'École (IPE) est un dispositif mettant 8 cadres d'Air France, dont 4 en Île-de-France, à disposition de l'Éducation nationale.



Fondation de la 2^e chance : Aide à l'insertion professionnelle de personnes en grande difficulté, avec le soutien de parrains bénévoles.

Implication : Animation du site de Roissy par la SODESI, filiale d'Air France.



Hubstart et Aerotropolis : Initiatives de promotion du territoire de Roissy-CDG à l'international.

Implication : Participation de la compagnie à ces deux initiatives.



Alders table : Plate-forme consultative de dialogue entre l'État, les représentants régionaux et les habitants sur le développement de Schiphol.

Implication : Participation de KLM dans les débats et dialogue avec les parties prenantes locales.



Green Deal : Soutien du gouvernement néerlandais aux initiatives des citoyens, des entreprises et des services de l'État en matière de développement durable.

Implication : Signature de 2 Green Deal KLM concernant les biocarburants et la transformation des déchets en énergie.



Landschap Noord-Holland (LNH) : Fondation indépendante de protection de l'environnement de la province Noord-Holland, environnant Schiphol.

Implication : Partenariat de 2 ans ½ et financement d'une tourbière à IJperveld, une réserve naturelle vulnérable.



Programme de coopération Amsterdam-KLM-Schiphol : Démarche conjointe pour renforcer la compétitivité internationale de la région d'Amsterdam.

Implication : Une vision et des projets communs tels que la mise en place de taxis électriques entre Schiphol et Amsterdam.



Programmes ROC : Programme éducatif local à Amsterdam.

Implication : Élargissement du partenariat à la région de Leiden.

70 personnes ont reçu une formation en mécanique et chaudronnerie à la Direction Moteurs de KLM.



Schiphol Regional Review Board (CROS) : Instance de concertation locale avec les riverains de l'aéroport.

Implication : Participation de KLM à différents groupes de travail (mesures de réduction du bruit).

Contribuer

AU DÉVELOPPEMENT SUR L'ENSEMBLE DE NOS DESTINATIONS

ACCOMPAGNEMENT DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

À travers son large réseau desservant 230 destinations dans 113 pays, le groupe participe à la dynamisation du tissu économique et social des territoires. Cette dynamisation passe par le recours à la production locale, ou encore par l'activité économique induite. Le groupe intervient de façon proactive pour développer les tissus économiques régionaux.

La variété des métiers et services nécessaires à l'activité du groupe en escale génère un nombre élevé d'emplois, directs et indirects. Ainsi, Servair, filiale d'Air France, est présente dans plus de 50 aéroports, possède 46 filiales à l'international au sein desquelles elle privilégie l'emploi local, et y a développé d'autres activités comme la restauration collective pour les hôpitaux et les entreprises.

Le groupe participe au transfert de compétences dans les pays desservis avec le programme AÏDA (Assistance, Investissements, Développement en Afrique), qui offre aux sociétés d'assistance des aéroports africains la possibilité de se professionnaliser dans un centre de formation (IAMA) à Bamako, mais aussi dans 13 pays, via plusieurs filières comme l'informatique, l'entretien des matériels de piste et l'ingénierie des installations aéroportuaires.

KLM s'est engagée dans un partenariat pilote avec l'ONG ShareBusiness et a envoyé 3 salariés en Afrique et en Inde, où ils ont apporté leurs compétences aux entrepreneurs locaux tout en améliorant leurs propres connaissances.

Le tourisme a également un impact important sur les conditions de vie des communautés locales. Dans cette optique, KLM soutient la chaire de tourisme durable de l'université de Wageningen.

PARTENAIRE DU DÉVELOPPEMENT

Historiquement, le groupe a toujours joué un rôle actif dans l'aide au développement international, par le soutien d'initiatives d'ONG et de projets

de ses propres salariés. En 2011, le montant total de ses contributions a représenté l'équivalent de 13,2 millions d'euros.

Concrètement, Air France-KLM apporte son aide à des projets de développement de différentes façons :

→ Programmes et partenariats humanitaires pérennes du groupe

Air France s'engage pour l'enfance en difficulté avec sa Fondation d'entreprise, active en 2011 dans 116 projets. Et depuis plus de 30 ans, la compagnie est partenaire de l'ONG Acting for Life qui agit pour la protection de l'enfance, le développement économique et le tourisme durable.

Air France est également relais d'information, notamment en sensibilisant les passagers aux ravages du tourisme sexuel, par le financement et la diffusion à bord de la campagne de prévention d'ECPAT International.

Chaque année, KLM AirCares soutient pendant un trimestre une ONG, au plan financier, logistique et organisationnel, et contribue ainsi aux Objectifs du Millénaire pour le Développement. Quatre organisations, membres phares du programme, reçoivent un soutien régulier : Close the Gap, Doctor to Doctor, Aviation Without Borders, Wings of Support.

→ Un soutien logistique

En 2011, 580 billets Air France ont été offerts à 36 ONG pour leurs opérations dans le domaine médical principalement. Trente autres associations, agréées par Air France, bénéficient de tarifs préférentiels pour le transport de matériel et de personnes. Le soutien logistique de KLM est inclus dans le programme KLM AirCares.

→ Implication des salariés et des clients

Parallèlement au mécénat de compétences développé avec divers partenaires associatifs, des salariés du groupe, partout dans le monde, participent à des projets sociaux, humanitaires ou de préservation de la nature. Les salariés KLM ont la possibilité d'informer leurs collègues de leurs initiatives et de susciter des dons en se connectant sur le site « Will you help helping ? » de l'intranet KLM. Les clients, membres du programme Flying Blue, sont invités à offrir leurs miles à des ONG sélectionnées par Air France et KLM AirCares : en 2011, 601 millions de miles ont ainsi été offerts.

FOCUS

Du matériel de piste rénové pour l'Afrique

Le programme MATEA a pour finalité l'assistance et la vente de matériels de piste aux prestataires sol d'Air France en Afrique et dans l'arc caribéen. En 2011, 43 loaders, escaliers passagers, camions hôteliers, tapis à bagages ont été réformés, rénovés, repeints aux couleurs de la nouvelle entreprise, contrôlés par un organisme agréé et revendus à des sociétés qui n'étaient pas en capacité d'acheter du matériel neuf.

3 000 donateurs

et 80 employés de KLM et de Martinair engagés auprès de la Fondation Wings of Support : 600 projets dans plus de 20 pays (collecte de fonds, distribution de produits, jouets et vêtements).

Être

SOLIDAIRE PARTOUT DANS LE MONDE

En 2011, le groupe Air France-KLM a soutenu de nombreuses initiatives de solidarité, humanitaires et environnementales, dont quelques exemples sont présentés sur la carte ci-contre.

 Engagement des salariés  Financement de projets  Transport de marchandises

 Billets d'avion  Don de matériels



CROIX-ROUGE FRANÇAISE

PROJET : Permettre aux ONG de se déplacer grâce aux billets prime (Flying Blue) et aux billets offerts par Air France lors de catastrophes naturelles.

BILAN : Déploiement rapide de la Croix-Rouge en Haïti pour la mise en place de sa mission. 107 millions de miles Flying Blue ont été offerts en 2011 à la Croix-Rouge pour l'ensemble de ses missions.



MON PETIT UNIVERS

PROJET : Rénovation d'une crèche à Lima.

BILAN : Financement de la majeure partie de la rénovation permettant l'accueil de 80 enfants par 3 éducateurs dans un environnement sécurisé.



FONDATION AIR FRANCE

PROJET : Répondre à l'accroissement de la population scolaire de l'école Henri Dumont et améliorer les conditions d'accueil des élèves.

BILAN : Financement d'un terrain en 2000, extension de l'école en 2003 et construction de 4 salles de classe et d'un terrain multisport en 2011.



Haïti

Pérou

Bolivie



ACTING FOR LIFE

PROJET : Amélioration de la production agricole de la région du Chaco Chuquisaqueño. Projet mis en œuvre par la Fondation Nor Sud.

BILAN : Implication des collectivités locales dans l'achat de la production agricole pour les cantines scolaires. Augmentation des débouchés par la transformation des denrées par une trentaine d'organisations paysannes.

L'éducation est un élément clé pour atteindre les Objectifs du Millénaire. C'est pourquoi la Fondation Air France soutient depuis 20 ans des initiatives d'aide aux enfants malades, handicapés ou en grande difficulté, partout dans le monde. En 2011, la Fondation a financé 116 projets, avec un budget total de 2,4 millions d'euros.

CÉCILE VIC,
déléguée générale
de la Fondation Air France

CONTRIBUTION
DU GROUPE À DES
PROJETS DE
DÉVELOPPEMENT

13,2
millions d'euros
en 2011

RÉPARTITION DES CONTRIBUTIONS
DU GROUPE PAR CATÉGORIE DE PROJETS

50 %
HUMANITAIRE
& ÉDUCATION



34 %
SPORT, ART &
CULTURE, AUTRES

16 %
ENVIRONNEMENT



AVIATION SANS FRONTIÈRES

PROJET : Sensibilisation à l'aéronautique de jeunes handicapés, avec des journées découverte et des baptêmes de l'air.

BILAN : En 2011, 1 564 jeunes handicapés ont bénéficié de ce programme baptisé « Les Ailes du Sourire ».



HAMOGELOTOUPAIDOU

PROJET : Mobilisation de la délégation locale pour soutenir la plus importante association grecque d'aide à l'enfance.

BILAN : Collecte de jouets, de fonds et aide au transport d'enfants malades et de leurs familles.



AFLATOUN

PROJET : Éducation sociale de jeunes de 3 à 18 ans, par le réseau Aflatoun.

BILAN : Formation de 30 « maîtres » régionaux en Asie, qui ont eux-mêmes formé 250 éducateurs locaux, puis relayé auprès de 10 000 enseignants. Ce programme a bénéficié à 33 000 enfants dans 15 pays.



CLOSE THE GAP

PROJET : Mise à disposition de matériel informatique réformé et remis en état pour des projets sociaux.

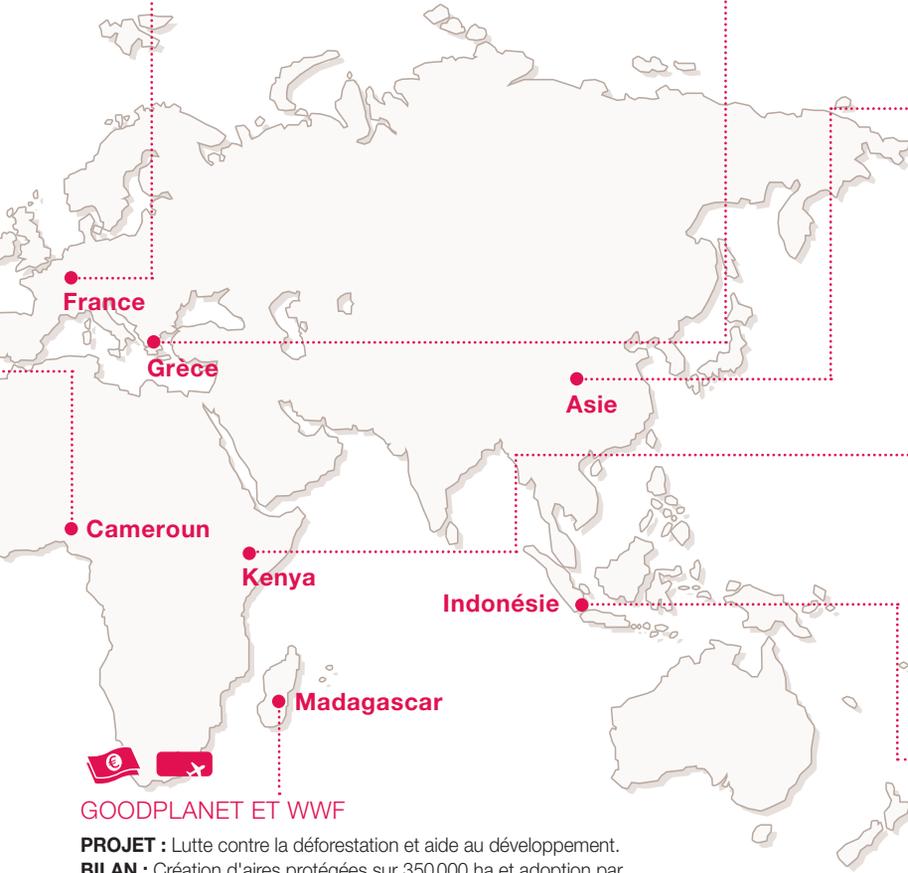
BILAN : Don de 12 000 ordinateurs KLM permettant l'accès à l'éducation et au savoir de 300 000 élèves.



WWF-NL

PROJET : Partenariat entreprises / WWF-NL pour la protection du Triangle de Corail gravement menacé par la surpêche et la pollution.

BILAN : Actions auprès des populations locales pour des pratiques de pêche durable.

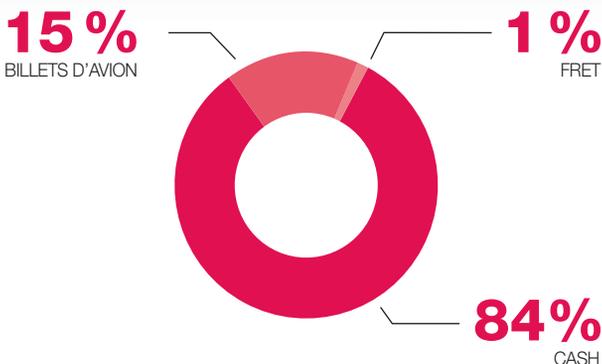


GOODPLANET ET WWF

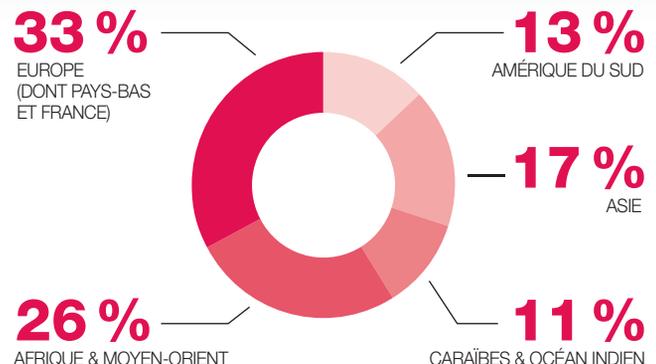
PROJET : Lutte contre la déforestation et aide au développement.

BILAN : Création d'aires protégées sur 350 000 ha et adoption par 5 000 familles de techniques agricoles alternatives aux cultures sur brûlis.

RÉPARTITION DES CONTRIBUTIONS DU GROUPE



RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES PROJETS



DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

PARTIES PRENANTES DU GROUPE	SUJETS	PRINCIPAUX MODES DE DIALOGUE	RÉPONSES ET RÉALISATIONS 2011
<ul style="list-style-type: none"> → Actionnaires → Investisseurs → Partenaires financiers → Agences de notation 	<ul style="list-style-type: none"> → Information financière → Performance en matière de développement durable 	<ul style="list-style-type: none"> → Rapports trimestriels aux analystes financiers → Site internet financier dédié → Club des actionnaires → Comité consultatif des actionnaires individuels → Assemblée générale annuelle Air France-KLM → Publications annuelles 	<ul style="list-style-type: none"> → Réponses aux questionnaires 2010-11 des agences de notation extra-financière (VIGEO, SAM, EIRIS, CDP...) → Voir aussi chapitre « Notre démarche développement durable »
<ul style="list-style-type: none"> → Passagers → Clients cargo → Clients maintenance 	<ul style="list-style-type: none"> → Qualité de service → Innovation → Sécurité et sécurité des vols → Sensibilisation aux enjeux du développement durable → Changement climatique et réduction des émissions de CO₂ → Green maintenance 	<ul style="list-style-type: none"> → Enquêtes de satisfaction auprès des clients → Test de matérialité → Dialogue au travers des médias sociaux → Panel de discussion et chat clients (InTouch) → Dialogue avec l'association européenne des personnes handicapées (European Disability Forum) → Mise à bord de films sur enjeux du développement durable → Sites d'échanges (Club China, Club Africa, Flying Blue Petroleum, golf, running, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> → 565 000 questionnaires de satisfaction clients renseignés → Enquête annuelle sur le développement durable auprès des clients Flying Blue → fb@home : 12 000 participants → Site dédié (www.sustainablejourney.nl) mis en place pour le dialogue « open space » (KLM) → Voir aussi chapitres « Réduire notre empreinte environnementale » et « Construire une relation durable avec nos clients »
<ul style="list-style-type: none"> → Salariés → Syndicats → Associations et organisations professionnelles 	<ul style="list-style-type: none"> → Conditions de travail → Formation et employabilité → Santé et sécurité au travail → Non discrimination → Diversité → Dialogue social → Sensibilisation au développement durable 	<ul style="list-style-type: none"> → Enquêtes de perception auprès des salariés → Test de matérialité → Communication interne via supports écrits et intranet → Négociations et signatures d'accords sociaux → Programme d'innovation participative pour les salariés d'Air France : PIQ et QIS → Réunions régulières avec différents ministères et la HALDE sur des sujets tels que la sécurité au travail, la discrimination → Réunions de groupes de travail inter-entreprises (ORSE, ANVIE, IMS, Comité 21, etc.), avec les associations d'handicapés et avec la FNAM → Travaux des comités d'entreprise sur les conditions de travail, l'environnement et les politiques de ressources humaines → Partenariat avec les grandes écoles et les universités 	<ul style="list-style-type: none"> → Baromètre interne: enquête IPSOS ou IPM (Internal Perception Monitoring) pour mesurer la satisfaction des salariés du groupe → 33% des salariés de KLM ont répondu à l'enquête sur les moyens d'améliorer la sécurité au travail → Accord collectif sur les risques psychosociaux ; accord collectif sur les conditions de rénovation des bâtiments (KLM) → 3^e Accord pour l'égalité professionnelle femmes-hommes et 8^e accord en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés (Air France) → Plan de déplacement Entreprise « Boussole » (Air France) → Semaine nationale du développement durable en avril 2012 (Air France) → Réseau social homosexuel, bisexuel et transsexuel initié par des salariés de KLM : amélioration du dialogue sur la diversité → Voir aussi chapitre « Promouvoir une politique de ressources humaines responsable »
<ul style="list-style-type: none"> → Autorités et instances internationales, européennes, françaises et néerlandaises → Autorités de normalisation et de certification 	<ul style="list-style-type: none"> → Changement climatique → Réduction des émissions de CO₂ → Management environnemental → Droits des passagers → Connaissance du transport aérien 	<ul style="list-style-type: none"> → Dialogue et actions conjointes avec les directions nationales de l'aviation civile, les aéroports et les services de navigation aérienne → Groupe de travail sur les nouvelles réglementations européennes liées aux droits des passagers → Participation à l'élaboration des propositions développées par l'AEA et par IATA, en particulier sur l'approche sectorielle globale concernant la contribution du secteur aérien au changement climatique 	<ul style="list-style-type: none"> → Contribution auprès des ministères de l'Environnement et des Transports sur la réglementation ETS et les politiques climatiques en France et aux Pays-Bas → Participation au groupe de travail au sein de l'AEA concernant la mise en place de réglementations sur le changement climatique → Mise en œuvre de la recommandation de l'autorité des marchés financiers du 2/12/2010 (Grenelle 2) → Renouvellement de la certification ISO 14001 pour 3 ans → Voir aussi chapitres « Notre démarche développement durable » et « Lutter contre le changement climatique »
<ul style="list-style-type: none"> → Fournisseurs et sous-traitants 	<ul style="list-style-type: none"> → Performances environnementales et sociales → Intégration de la RSE dans la supply chain → Eco-design → Développement économique et social local 	<ul style="list-style-type: none"> → Application de la charte de développement durable et clauses environnementales par la direction des Achats → Poursuite de l'intégration des fournisseurs dans le processus de surveillance REACH → Dialogue permanent avec les fournisseurs 	<ul style="list-style-type: none"> → Mise en place d'audits RSE auprès des fournisseurs opérant dans des pays « sensibles » → Collaboration avec les fournisseurs et prise en compte de critères RSE : recyclage des moquettes à bord (KLM), recyclage des coffrets-repas NEO (Air France) → Voir aussi chapitres « Notre démarche développement durable » et « Construire une relation durable avec nos clients »

PARTIES PRENANTES DU GROUPE	SUJETS	PRINCIPAUX MODES DE DIALOGUE	RÉPONSES ET RÉALISATIONS 2011
<ul style="list-style-type: none"> → Industrie du transport aérien → Aéroports → Services de navigation aérienne → Associations professionnelles 	<ul style="list-style-type: none"> → Sécurité et sécurité des vols → Accessibilité → Services au sol → Nouveaux avions et carburants → Engagement en matière de développement durable → Changement climatique → Ciel Unique Européen 	<ul style="list-style-type: none"> → Groupe de travail SkyTeam permanent dédié au développement durable et charte RSE → Participation d'Air France-KLM à SESAR JU → Air France membre du consortium SWAFEA et du groupe FCA (Futurs carburants alternatifs) de la DGAC → Participation d'Air France au CORAC (Conseil pour la Recherche en Aéronautique Civile) → Participation aux groupes de travail de la FNAM et du GIFAS sur les impacts environnementaux → Participation d'Air France-KLM au Sustainable Aviation Fuel Users Group (SAFUG) et soutien de la RSB (Roundtable of Sustainable Biofuels) → Comité de conseil en développement durable de SkyNRG avec WWF-NL, Solidaridad, université d'Utrecht → Dialogue avec les constructeurs et motoristes pour une amélioration de la qualité de l'air et du bruit en ligne avec les objectifs ACARE 	<ul style="list-style-type: none"> → Avis favorable du Comité du Conseil en développement durable de SkyNRG sur l'utilisation d'huiles de cuisson sur les vols Amsterdam-Paris → Réunions de partage d'expérience avec la FNAM et le GIFAS (outil inventaire carbone, etc.) → Voir aussi chapitres « Notre démarche développement durable » et « Réduire notre empreinte environnementale »
<ul style="list-style-type: none"> → Collectivités locales → Associations de riverains → Acteurs économiques territoriaux 	<ul style="list-style-type: none"> → Bruit → Qualité de l'air → Dialogue local → Développement économique et emploi local → Connaissance du transport aérien 	<ul style="list-style-type: none"> → Formation et partage des compétences au travers d'associations → Dynamique territoriale autour de Roissy : 2 salariés Air France mis à disposition de l'association Pays de Roissy-CDG → Promotion à l'international du pôle de Roissy-CDG : Aerotropolis, Hubstart (Air France) → Participation aux CCE et CCAR des 10 principaux aéroports français (Air France) → Participation aux rencontres Alders Tables et au CROS (KLM) → Coopération de KLM au projet NS Hispeed → Coopération (« Samenwerkingsagenda ») Amsterdam, KLM et Schiphol sur la RSE → Organisations de rencontres et de visites des installations d'Air France et de KLM → Programme AIDA et IAMA en Afrique (Air France) 	<ul style="list-style-type: none"> → Participation aux Assises du Grand Roissy et aux travaux sur le pôle d'Orly → 2 numéros du « Courrier Air France » → Participation à la rédaction des Propositions de la FNAM sur le transport aérien français → Table-ronde sur le changement climatique organisé par KLM → Voir aussi chapitres « Réduire notre empreinte environnementale » et « Contribuer au développement des territoires »
<ul style="list-style-type: none"> → Communauté scientifique → Universités → Chercheurs et experts 	<ul style="list-style-type: none"> → Changement climatique → Procédures opérationnelles → Nouvelles technologies 	<ul style="list-style-type: none"> → Soutien au programme IAGOS (Air France) → Programme de recherche avec l'université de Delft (KLM) → Soutien de travaux de recherche en collaboration avec l'université d'Amsterdam → Partenariat pour le développement d'un tourisme durable avec l'IDUT et soutien d'une chaire à l'université de Wageningen → Sessions de dialogue avec des étudiants de l'université Chengchi de Taiwan sur la RSE → Recherche sur les impacts environnementaux de KLM et les impacts sur la biodiversité → Partenariat avec GoodPlanet et le WWF sur l'amélioration des connaissances en matière de carbone forestier 	<ul style="list-style-type: none"> → Première série de données fournies à l'université d'Amsterdam dans le cadre d'une étude sur 5 ans sur la santé (KLM) → Première série de résultats dans le cadre du projet Madagascar → Conseils sur les mesures à prendre pour minimiser les impacts sur la biodiversité (KLM) → Voir aussi chapitre « Réduire notre empreinte environnementale »
<ul style="list-style-type: none"> → ONG environnementales 	<ul style="list-style-type: none"> → Changement climatique → Partenariats en faveur de l'innovation et du développement durable → Lutter contre la déforestation 	<ul style="list-style-type: none"> → Partenariat KLM et WWF-NL → Financement par Air France du programme de lutte contre la déforestation mené par GoodPlanet et le WWF à Madagascar → Participation de KLM à l'IUCN (International Union for Conservation of Nature) 	<ul style="list-style-type: none"> → Reconstitution du partenariat entre WWF-NL et KLM à compter d'août 2011 → Premiers résultats concrets du projet Madagascar → Partenariat avec l'association « Landschap Noord Holland » pour la protection de la nature dans la région de Schiphol → Voir chapitre « Réduire notre empreinte environnementale »
<ul style="list-style-type: none"> → ONG humanitaires et institutions 	<ul style="list-style-type: none"> → Programmes humanitaires et de développement 	<ul style="list-style-type: none"> → Soutien du développement social et actions en faveur des enfants : Fondation Air France, Acting for Life, KLM AirCares → Dons de billets à des ONG et transport gratuit de matériel médical, d'ordinateurs, etc. → Mobilisation des salariés sur des projets solidaires : Amis de la Fondation Air France, Wings of Support, Aviation sans Frontières 	<ul style="list-style-type: none"> → Dialogue de KLM avec des ONG conduisant à une redéfinition des objectifs → 116 projets en 2011 soutenus par la Fondation Air France → Nouvelle campagne ECPAT dénonçant le tourisme sexuel diffusée à bord des avions Air France → Voir aussi chapitre « Contribuer au développement des territoires »

PRINCIPALES FILIALES DU GROUPE

Le tableau présente le groupe Air France-KLM et ses principales filiales, contrôlées au minimum à 50 %, acquises depuis au moins une année complète et disposant d'un effectif significatif.

HOLDING AIR FRANCE-KLM	AIR FRANCE		KLM	
	Transport de passagers, Maintenance, Cargo   	BRIT AIR 	BRIT AIR 	KLM CITYHOPPER B.V. 
	CITY JET 	CITY JET 	TRANSAVIA AIRLINES C.V. 	TRANSAVIA AIRLINES C.V. 
	VLM AIRLINES 	VLM AIRLINES 	KLM CATERING SERVICES SCHIPHOL B.V. 	KLM CATERING SERVICES SCHIPHOL B.V. 
	REGIONAL 	REGIONAL 	CYGNIFIC B.V. 	CYGNIFIC B.V. 
	GROUPE SERVAIR 	GROUPE SERVAIR 	COBALT GROUND SOLUTIONS LTD. 	COBALT GROUND SOLUTIONS LTD. 
	TRANSAVIA 	TRANSAVIA 	KLM EQUIPMENT SERVICES B.V. 	KLM EQUIPMENT SERVICES B.V. 
	CRMA 	CRMA 	KLM HEALTH SERVICES B.V. 	KLM HEALTH SERVICES B.V. 
	BLUELINK 	BLUELINK 	KLM UK ENGINEERING LTD. 	KLM UK ENGINEERING LTD. 
	SODEXI 	SODEXI 	MARTINAIR HOLLAND N.V. 	MARTINAIR HOLLAND N.V. 
	AERO MAINTENANCE GROUP 	AERO MAINTENANCE GROUP 	EPCOR B.V. 	EPCOR B.V. 
			INTERNATIONAL AVIATION SERVICES LTD. 	INTERNATIONAL AVIATION SERVICES LTD. 
			KLM LUCHTVAART SCHOOL B.V. 	KLM LUCHTVAART SCHOOL B.V. 

 Transport de passagers	 Maintenance	 Cargo (logistique ou transport fret)	 Assistance en escale	 Catering (restauration)	 Nettoyage des avions	 Call center	 Service médical	 Assistance des passagers à mobilité réduite	 Formation
--	---	--	--	---	--	--	---	---	---

FLOTTE D'AIR FRANCE-KLM

Avions en exploitation au 31 décembre 2011 : 586

Age moyen de la flotte : 9,7 ans

	GROUPE AIR FRANCE			GROUPE KLM		
	ÂGE MOYEN (années)	TYPES AVION	NOMBRE D'AVIONS	ÂGE MOYEN (années)	TYPES AVION	NOMBRE D'AVIONS
COURT ET MOYEN-COURRIER	9,6	A318, A319 A320, A321	145	5,7	737-300/-400 -700 /-800 / -900	46
LONG-COURRIER	9,1	A380, A330-200 A340-300 777-200/-300	104	11,9	A330-200 777-200/-300 MD11, 747-400	63
CARGO	6,3	747-400ERF 777F	5	7,5	747-400ERF	4
FLOTTE RÉGIONALE AF : BRIT AIR, RÉGIONAL, CITYJET, VLM KLM : CITYHOPPER	10,5	FOKKER EMBRAER, BOMBARDIER	125	11,2	F70, F100 EMB190	48
AUTRE FLOTTE AF : TRANSAVIA FRANCE KLM : TRANSAVIA.COM, MARTINAIR	6,3	737-800	8	10	737-700/-800 747-400BCF MD11-F	38
TOTAL	9,6 ANS		387	9,8 ANS		199

ACTIVITÉ DU GROUPE PAR RÉSEAU

Transport de passagers

CHIFFRES CLÉS PAR RÉSEAU AU 31 DÉCEMBRE 2011 (12 MOIS)	DESTINATIONS (Été 2011)		OFFRE EN SKO ¹ (en millions)		TRAFFIC EN PKT ² (en millions)		TAUX D'OCCUPATION (en %)		NOMBRE DE PASSAGERS (en milliers)		CHIFFRE D'AFFAIRES PASSAGE RÉGULIER (en millions d'euros)	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
	Europe	124	123	57 245	53 605	42 323	38 846	73,9	72,5	51 829	47 796	6 394
Amérique du Nord	24	23	59 070	55 319	50 912	47 449	86,2	85,8	7 255	6 810	3 277	3 088
Amérique Latine	11	11	25 192	22 086	21 961	19 434	87,2	88,0	2 353	2 136	1 420	1 246
Asie/Pacifique	25	22	58 790	54 976	50 168	47 524	85,3	86,4	5 855	5 546	3 160	2 974
Afrique/Moyen-Orient	54	50	35 963	35 653	28 264	28 164	78,6	79,0	5 224	5 337	2 423	2 548
Caraïbes/Océan Indien	16	15	28 637	26 894	23 541	21 697	82,2	80,7	3 265	3 090	1 324	1 211
TOTAL	254	244	264 897	248 532	217 170	203 114	82,0	81,7	75 781	70 715	17 998	17 090

1. SKO : siège kilomètre offert. 2. PKT : passager kilomètre transporté. → Pour en savoir plus, voir Document de Référence.

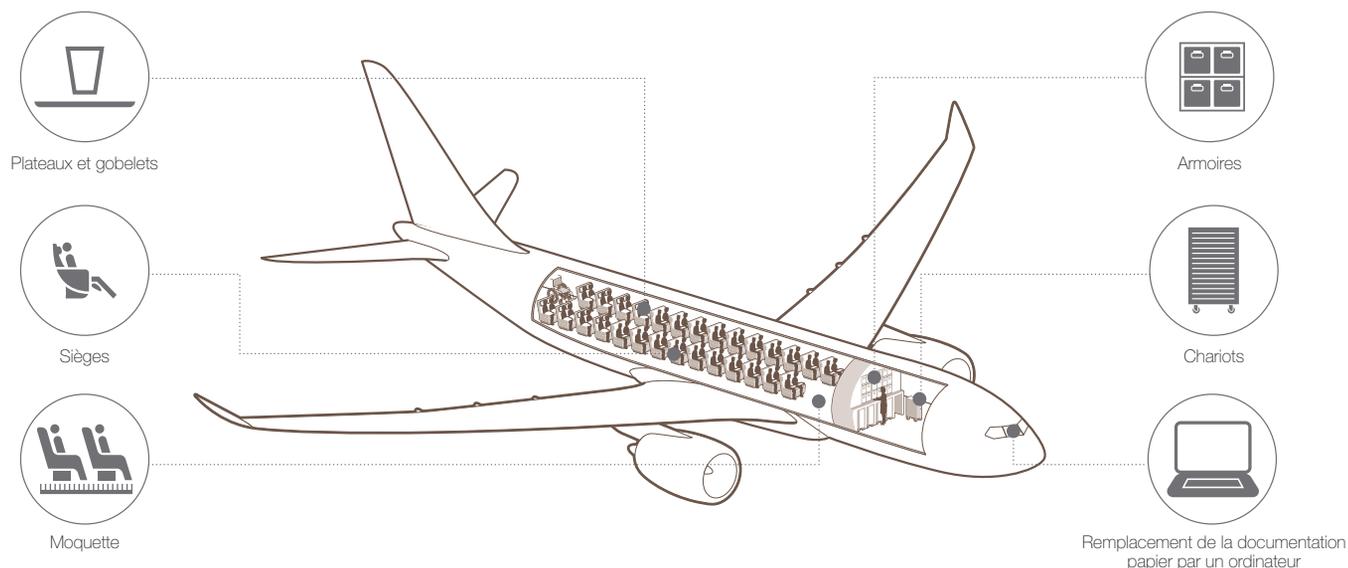
Transport de fret

CHIFFRES CLÉS PAR RÉSEAU AU 31 DÉCEMBRE 2011 (12 MOIS)	OFFRE EN TKO ¹ (en millions)		TRAFFIC EN TKT ² (en millions)		TAUX DE REMPLISSAGE (en %)		NOMBRE DE TONNES (en milliers)		CHIFFRE D'AFFAIRES TRANSPORT DE FRET (en millions d'euros)	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
	Europe	553	493	80	72	14,5	14,6	55	54	56
Amériques	6 592	6 394	4 494	4 447	68,2	69,8	557	552	1 191	1 055
Asie/Pacifique	5 988	5 818	4 558	4 661	76,1	80,1	522	534	975	1 036
Afrique/Moyen-Orient	2 779	2 852	1 719	1 801	61,9	63,1	276	294	603	588
Caraïbes/Océan Indien	1 100	1 076	444	458	41,1	40,4	57	61	152	171
TOTAL	17 013	16 613	11 294	11 439	66,4	68,9	1 467	1 495	2 977	2 904

1. TKO : tonne kilomètre offerte. 2. TKT : tonne kilomètre transportée. → Pour en savoir plus, voir Document de Référence.

RÉDUCTION DU POIDS EMBARQUÉ À BORD D'UN AVION (EXEMPLES D'ACTION SUR UN AVION LONG-COURRIER)

Un kilo gagné à bord de chaque avion permet d'économiser 75 tonnes de CO₂ par an.



NOTE MÉTHODOLOGIQUE SUR LE REPORTING DES INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

Les indicateurs environnementaux du Groupe ont été définis en 2005-06, sous l'égide du Comité des procédures d'informations financières (Disclosure Committee) d'Air France-KLM et ont été validés par le collège des Commissaires aux comptes afin de répondre aux exigences de la loi française NRE (Nouvelles Régulations Économiques, du 15 Mai 2001) et du Prospectus Européen (CE 809/2004). Depuis l'exercice 2007-08, le Groupe a choisi de faire vérifier une sélection d'indicateurs environnementaux (signalés par le signe \checkmark ou \checkmark/\checkmark) par l'un des Commissaires aux comptes, KPMG Audit, avec un niveau d'assurance le plus élevé, niveau raisonnable¹, pour la consommation de carburant et les émissions de CO₂, associées des opérations aériennes (\checkmark/\checkmark) et un niveau d'assurance modérée² pour les autres indicateurs vérifiés (\checkmark).

PÉRIMÈTRE COUVERT ET PÉRIMÈTRE N-1

Pour les activités aériennes, le périmètre de consolidation du reporting environnemental couvre :

- Tous les vols sous code commercial AF opérés par Air France et ses filiales BritAir, Régional et CityJet. Les vols opérés par Transavia France sont inclus pour 2011. Les filiales sont exclues pour les émissions globales de HC et de NOx.
- Tous les vols sous code commercial KLM opérés par KLM et sa filiale KLM Cityhopper (KLC). Les vols opérés par les filiales de KLM Transavia et Martinair ont été inclus comme faisant partie du groupe KLM à compter de 2010. Ils ne sont pas pris en compte pour les indicateurs HC, NOx et SO₂ basse altitude.

Pour les activités au sol, le périmètre de consolidation du reporting environnemental est identique à celui de l'an passé et couvre 100 % des sites en France et aux Pays-Bas. Les escales situées à l'étranger ne sont pas prises en compte. → Les filiales d'Air France consolidées sont Brit Air, Régional, CRMA, Sodexi et Servair et ses filiales (uniquement pour les activités en France), VLM, Bluelink, Transavia France, CityJet n'ont pas été incluses au périmètre de reporting.

De plus, pour Air France, les indicateurs des escales françaises ne sont pas reportés lorsque les aéroports ne fournissent pas le détail des charges. La contribution des escales concernées est cependant marginale comparée aux données publiées.

Le périmètre couvert basé sur les surfaces détenues à travers le monde représente environ 88 % de l'ensemble du Groupe Air France.

- Les filiales de KLM consolidées sont KLC (KLM CityHopper), KES (KLM Equipment Services), KCS (KLM Catering Services), KHS (KLM Health Services) et Transavia et Martinair (pour une partie des indicateurs). En 2011, trois bâtiments appartenant à Transavia et Martinair ont été intégrés au périmètre du reporting des opérations au sol.

La période de reporting 2011 des données environnementales du Groupe a été modifiée selon une année glissante du 1^{er} octobre année 2010 jusqu'au 30 septembre de l'année 2011 de reporting. C'est une conséquence du changement du reporting des comptes financiers qui sont passés d'une année IATA (du 1^{er} avril au 31 mars) à l'année civile.

Les inventaires nationaux pour les gaz à effet de serre publiés plus tard se basent toujours sur l'année civile.

OUTILS DE REPORTING

Les indicateurs environnementaux sont collectés au niveau local via deux outils de reporting, Osyris (progiciel d'Enablon) pour Air France et CaeSaR pour KLM, respectivement disponibles dans chaque filiale d'Air France et de KLM.

Pour faciliter le reporting, des définitions de chaque indicateur et une assistance à l'utilisation de l'outil ont été rédigées en français et en anglais et sont accessibles aux contributeurs. Des tests de cohérence ont également été mis en place.

La consolidation des données du groupe Air France-KLM est effectuée par le département environnement d'Air France.

PRÉCISIONS ET MÉTHODOLOGIE, COMMENTAIRES SUR LES ÉVOLUTIONS

Au niveau du groupe Air France-KLM, les exigences réglementaires, les principes de reporting et de consolidation sont décrits dans un document intitulé Instruction Memo Environment, mis à jour annuellement. La collecte, les méthodologies de calcul et de consolidation opérationnelle sont définies dans des procédures spécifiques à Air France et à KLM, mais harmonisées entre elles dans la mesure où les réglementations locales le permettent.

Dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue, des précisions méthodologiques ont été apportées sur certains indicateurs, notamment dans leurs définitions. Lorsque ces modifications ont un impact significatif sur les données, la comparaison entre les données des années précédentes et les données relatives à cet exercice n'est pas pertinente.

À défaut de données disponibles, la valeur reportée pour l'année N est estimée sur la base de la valeur reportée pour l'année précédente N-1. Sur 2011, cette méthode d'estimation a été utilisée pour le groupe Air France pour la quantité

de déchets produits et les consommations d'électricité et de gaz naturel de certains bâtiments du siège administratif et de certaines filiales.

Opérations Aériennes

Émissions de CO₂

L'augmentation des émissions de CO₂ du Groupe entre 2010 et 2011 est proportionnelle à l'augmentation de la consommation de carburant due à la reprise de l'activité. Notons que pour le groupe KLM, l'augmentation des émissions à partir de 2010 est liée à l'inclusion des filiales Transavia et Martinair.

Notons qu'il existe des différences entre le périmètre des émissions de CO₂ publiées et celles du système communautaire d'échange de quotas d'émissions de gaz à effet de serre (réglementation EU-ETS), qui ne permettent pas d'effectuer une comparaison.

Émissions de SO₂

Le calcul des émissions de SO₂ des opérations aériennes est effectué en prenant en compte la composition moyenne en soufre du carburant disponible respectivement sur les plateformes d'Amsterdam et de Paris, appliquée respectivement à l'intégralité du carburant consommé pendant l'année par KLM et par Air France et ses filiales.

L'augmentation des émissions de SO₂ des opérations aériennes du Groupe Air France entre 2010 et 2011 s'explique par l'augmentation de la composition moyenne en soufre du carburant, ainsi qu'à la reprise de l'activité.

Pour le groupe KLM, la baisse est due à la diminution de la composition moyenne en soufre du carburant utilisé.

Émissions Totales de NOx et de HC

Émissions totales

Air France :

Pour Air France, un module spécifique a été mis en place en 2009 pour calculer plus précisément les émissions globales de NOx et de HC.

Seules les émissions relatives à Air France sont publiées ; les filiales n'étant pas intégrées au module de calcul.

La méthode de calcul utilisée est la méthode « fuel flow 2 » de Boeing³. Pour plus de 75 % des vols, les données recueillies ont permis de calculer les émissions spécifiques à chaque vol. Les émissions des autres vols ont été estimées à partir des émissions moyennes des vols calculés. Pour ces vols, une méthode moins précise qu'en 2009 a été utilisée. Cependant, l'impact sur la donnée publiée n'est pas significatif.

KLM :

Seules les émissions relatives à KLM et KLM Cityhopper sont publiées ; les autres filiales n'étant pas intégrées au calcul des indicateurs. Deux méthodes distinctes sont appliquées selon les types d'appareils pour le calcul des émissions globales de NOx et de HC : la méthode « fuel flow » et la méthode « P3T3 » développée par General Electric.

Émissions basse altitude

La méthodologie utilisée pour le calcul des émissions basse altitude est commune à Air France et KLM. Elle se base sur le cycle LTO (Landing-TakeOff) et sur les données moteurs communiquées par l'OACP⁴. Le temps de roulage pris en compte est le temps de roulage réel, plus précis que les valeurs standards recommandées par l'OACI. Il est à noter toutefois que les temps de roulage réels n'étant pas disponibles pour Transavia France, les valeurs standards de l'OACI ont été utilisées pour cette filiale.

Délestages de carburant

Il s'agit d'opérations exceptionnelles (moins de 1 vol sur 10 000 en 2010) de délestage en vol d'une certaine quantité de carburant afin d'éviter un atterrissage en surcharge de l'avion, lorsqu'un demi-tour en vol s'impose. Chaque opération est effectuée en coordination étroite avec le contrôle aérien dans des conditions strictes de lieu géographique (évitant les zones urbanisées) et d'altitude (en général égale ou supérieure à 2 000 mètres).

Énergie bruit global

Cet indicateur a été mis en place par le groupe Air France-KLM pour contrôler l'évolution de l'empreinte sonore globale de son activité. L'indicateur Énergie bruit global est calculé selon la méthodologie définie par la DGAC⁴. Les vols concernés sont les vols sous code commercial AF ou KLM opérés, franchisés et affrétés, code share exceptés.

Pour cette année, le calcul de l'énergie bruit du groupe KLM exclut les avions du type B747-400 ER qui sont opérés par Martinair.

L'évolution de l'énergie sonore et du trafic est déterminée en ramenant l'Énergie bruit global calculée pour l'année civile à la valeur de l'an 2000.

Opérations au Sol

Consommation d'eau

La consommation d'eau est prise en compte pour toutes les activités au sol.

La consommation d'eau à bord des avions n'est pas incluse. Avant 2010, KLM incluait l'eau mise à bord des avions.

La baisse de cette année s'explique grâce aux mesures d'économies mises en place chez Servair, et à la fin de travaux de constructions de bâtiments industriels.

Consommation Autres Énergies

Seule la consommation énergétique pour le chauffage et la climatisation était publiée avant 2010 pour le groupe Air France et avant 2011 pour le groupe KLM. Pour être aussi exhaustif que possible, un nouvel indicateur a été publié en 2010, qui inclut les différentes sources d'énergies consommées :

- le gaz naturel pour le chauffage des bâtiments, des ateliers de peinture avion à la Maintenance et la cuisine (en particulier l'activité Catering). La conversion de la quantité de gaz consommée en énergie est effectuée en prenant en compte les caractéristiques du gaz spécifiques à la France et aux Pays-Bas.
- Eau surchauffée et eau glacée pour le confort climatique. Pour Air France, ces consommations sont fournies par ADP (Aéroports de Paris) pour les sites d'Orly et de Roissy. Les installations de KLM ne consomment pas ces types d'énergie.
- Kérosène (Jet fuel A1) pour le Banc d'Essais Réacteurs.
- Fioul domestique pour les groupes électrogènes et les engins de piste.
- Essence et gazole pour les véhicules et engins de piste. La partie Autocars ne fait plus partie du périmètre du reporting du Groupe Air France car sous-traitée.

La baisse observée entre 2010 et 2011 pour le groupe Air France est due en partie à des conditions climatiques plus clémentes en 2011 et en partie à une surestimation de la consommation de gaz d'un site Air France en 2010.

Émissions des opérations au sol (CO₂, SO₂ et NOx)

Les émissions de CO₂, SO₂ et NOx en 2011 et leurs évolutions sont liées aux consommations d'énergies listées ci-dessus.

Pour Air France, la forte augmentation observée pour les émissions de SO₂ est due à une comptabilisation plus complète des émissions de SO₂ pour certains sites et à l'augmentation de la consommation de carburant de certaines activités ponctuelles.

Les émissions de NOx pour le Banc d'Essais Réacteurs sont calculées selon une méthode similaire à celle utilisée pour les Opérations Aériennes et reflète les conditions de tests réelles.

Émissions de COV (Composés Organiques Volatils)

Les émissions de COV sont calculées sur la base des émissions directes des solvants contenus dans les produits utilisés ; les COV contenus dans les déchets évacués sont retranchés.

Pour Air France, le périmètre de reporting a été élargi pour inclure les commandes externes ainsi que les kits peinture à partir de 2010. Pour le groupe Air France la diminution entre 2010 et 2011 est principalement due à une quantité de déchets industriels contenant des COV plus importante (abattement).

Émissions de HC

Les émissions hydrocarbonées (HC) incluent les émissions du Banc d'Essais Réacteurs, des véhicules et engins de piste et de l'avitaillement des avions.

Déchets Industriels Dangereux

La quantité de déchets dangereux qui n'a pas été communiquée par les prestataires à la fin de la campagne de reporting n'est pas prise en compte. Cependant, cette quantité est estimée comme marginale.

La nature « valorisée » des déchets dangereux est suivie conformément à la réglementation européenne.

Pour Air France, le pourcentage de valorisation des déchets dangereux en 2009 a été actualisé pour intégrer une correction concernant une filiale.

Pour KLM, le pourcentage mentionné correspond aux déchets dangereux qui ont été recyclés en vue d'une réutilisation. L'augmentation significative de la quantité de déchets dangereux entre 2010 et 2011 est due à l'évacuation en 2011 d'eau infiltrée dans certains bâtiments de la filiale KLM Cityhopper en tant que déchets dangereux.

Rejets de métaux

Les législations française et néerlandaise imposent que les différents sites soient en conformité avec les exigences réglementaires en matière d'effluents. Chaque site concerné est soumis à des exigences des autorités et se voit fixer des limites de rejets aqueux à ne pas dépasser, ainsi que des fréquences de contrôle. Les données reportées sont le nombre de dépassements des seuils réglementaires par rapport au nombre de mesures pour chaque type d'effluents. Pour l'année 2011, le résultat du rapport entre le nombre de dépassements des seuils réglementaires et le nombre de mesures, est respectivement :

- Pour Air France, 0/4 pour les composés azotés, 0/97 pour les composés phosphorés et 3/648 pour les métaux.
- Pour KLM, 0/52 pour les composés azotés, 0/52 pour les composés phosphorés et 4/280 pour les métaux.

Les métaux reportés sont Cr, Cd, Ni, Cu, Pb, Sn et Zn.

1. Les travaux d'examen ont été menés conformément à la norme internationale d'audit ISAE 3000 (International Standard for Assurance Engagements), spécifique à la vérification des données extra-financières.

2. Baughcum, S. L., et al. "Scheduled Civil Aircraft Emissions Inventories for 1992: Database Development and Analysis, Appendix D: Boeing Method 2 Fuel Flow Methodology Description." Report NASA CR 4700, The Boeing Company, April 1996.

3. Organisation Internationale de l'Aviation Civile.

4. Direction Générale de l'Aviation Civile.

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

Opérations Aériennes

			GROUPE AIR FRANCE-KLM				GROUPE AIR FRANCE ¹				GROUPE KLM ²				
Unité			2009	2010	2011	11/10	2009	2010	2011	11/10	2009	2010	2011	11/10	
CONSOUMMATIONS															
Consommations de matières premières : carburant √√			ktonnes	8 021	8 534	8 950	4,9%	5 036	4 860	5 047	3,8%	2 985	3 674	3 903	6,2%
ÉMISSIONS															
Émissions de gaz à effet de serre	Émissions de CO ₂ √√	ktonnes	25 269	26 879	28 193	4,9%	15 865	15 308	15 899	3,9%	9 404	11 571	12 294	6,2%	
	Émissions de NOx √	ktonnes	130,8	130,5	140,4	7,6%	82,3	82,0	89,7	9,4%	48,5	48,5	50,7	4,5%	
Émissions de substances participant à l'acidification et à l'eutrophisation	NOx basse altitude (< 3 000 pieds) √	ktonnes	8,9	8,7	9,0	3,4%	6,2	6,1	6,2	1,6%	2,7	2,6	2,8	7,7%	
	Émissions de SO ₂ √	ktonnes	12,9	10,2	10,4	2,4%	7,7	6,6	7,2	9,9%	5,2	3,6	3,2	-11,3%	
	SO ₂ basse altitude (< 3 000 pieds) √	ktonnes	1,1	0,7	0,8	12,4%	0,7	0,5	0,6	15,2%	0,3	0,2	0,2	0,0%	
Délestages de carburant en vol	Nombre de délestages √	nombre	51	39	29	-25,6%	33	27	23	-14,8%	18	12	6	-50,0%	
	Carburant délesté √	tonnes	1 979	1 671	1 152	-31,1%	1 381	1 180	945	-19,9%	595	491	207	-57,8%	
Autres émissions	Émissions de HC √	ktonnes	3,6	3,3	3,3	0,0%	2,6	2,4	2,3	-4,2%	1,0	0,9	1,0	11,1%	
	HC basse altitude (< 3 000 pieds) √	ktonnes	1,0	0,8	0,8	0,0%	0,7	0,6	0,6	0,0%	0,3	0,2	0,2	0,0%	
GÈNE SONORE															
Indicateur d'énergie bruit global √			10 ¹² kJ	1,74	1,65	1,65	0,0%	1,18	1,10	1,11	0,9%	0,56	0,55	0,54	-1,8%

√ Données vérifiées par KPMG pour 2011 (niveau d'assurance modérée). √√ Données vérifiées par KPMG pour 2011 (niveau d'assurance raisonnable).

1. Périmètre Groupe Air France : Tous les vols sous code commercial Air France opérés par Air France, Brit Air, Régional et CityJet, ainsi que les vols opérés par Transavia France à partir de 2011. Les filiales sont exclues pour les émissions globales de HC et NOx.

2. Périmètre Groupe KLM : Tous les vols KLM opérés par KLM et KLM Cityhopper. Transavia et Martinair sont incluses pour la consommation de carburant, les émissions de CO₂ et SO₂, elles sont exclues pour les émissions de HC, NOx et SO₂ basse altitude.

Opérations au Sol

			GROUPE AIR FRANCE-KLM				GROUPE AIR FRANCE ¹				GROUPE KLM ²				
Unité			2009	2010	2011	11/10	2009	2010	2011	11/10	2009	2010	2011	11/10	
CONSOUMMATIONS															
Consommation d'eau √			Milliers de m ³	979	951	886	-6,8%	742	749	694	-7,3%	237 ³	202	192	-5,0%
Consommation d'électricité √			MWh	421 581	416 149	408 408	-1,9%	327 094	321 818	309 655	-3,8%	94 487	94 331	98 753	4,7%
Consommation autres énergies ⁴ √			MWh	327 150	470 552	543 749	NC	232 172	367 748	316 650	-13,9%	94 978	102 804	227 099	NC
ÉMISSIONS															
Émissions directes de gaz à effet de serre	CO ₂ √	tonnes	84 290	92 569	89 841	-2,9%	37 396	47 850	38 975	-18,5%	46 894	44 719	50 866	13,7%	
	Émissions de substances contribuant à la pollution photochimique	Émissions de composés organiques volatiles COV √	tonnes	127	167	129	-22,8%	85	132	90	-31,8%	42	35	39	11,4%
Émissions de substances participant à l'acidification et à l'eutrophisation	Émissions de HC	tonnes	166	161	167	3,7%	112	106	108	1,9%	54	55	59	7,3%	
		NOx √	tonnes	917	879	810	-7,8%	639	605	541	-10,6%	278	274	269	-1,8%
	SO ₂ √	tonnes	18,7	13,2	19,6	48,5%	13,2	9,8	16,6	69,4%	5,5	3,3	3	-9,1%	
DÉCHETS															
Production de déchets	Quantité de déchets industriels non dangereux √	tonnes	61 067	58 756	58 964	0,4%	42 664	42 309	42 155	-0,4%	18 403	1 447	16 809	2,2%	
	Quantité de déchets industriels dangereux √	tonnes	5 961	5 914	7 000	18,4%	4 839	4 569	4 748	3,9%	1 122	1 345	2 252	67,4%	
	% de valorisation des déchets industriels dangereux √	%	45% ⁵	47%	45%	-2PTS	36% ⁵	36%	28%	-8PTS	84%	84%	81%	-3PTS	
EFFLUENTS															
Taux de conformité des rejets aqueux par rapport à la réglementation	Composés azotés √	%	93%	100%	100%	OPT	90%	100%	100%	OPT	96%	100%	100%	OPT	
	Composés phosphorés √	%	100%	100%	100%	OPT	100%	100%	100%	OPT	100%	100%	100%	OPT	
	Métaux ⁶ √	%	99%	100%	99%	-1PT	99%	100%	99,5%	-0,5PT	100%	100%	98,5%	-1,5PT	

√ Données vérifiées par KPMG en 2011 (niveau d'assurance modérée). NC : non comparable.

1. Air France et filiales : Régional, Brit Air, Servair et ses filiales (restreint à la France), Sodexi et CRMA. CityJet, Blue Link, VLM et Transavia France sont exclues.

2. KLM et ses filiales : KLM Cityhopper (KLC), KLM Equipment Services (KES), KLM Catering Services (KCS), KLM Health Services (KHS). Transavia et Martinair sont incluses partiellement.

3. La consommation d'eau de KLM incluait la consommation en eau potable à bord des avions jusqu'en 2009. Cette consommation a été exclue depuis.

4. Sont comptabilisées en 2009 les consommations d'énergie pour le confort climatique : le gaz, le fioul, l'eau glacée et l'eau surchauffée (respectivement pour la climatisation et le chauffage des bâtiments).

L'indicateur intègre en plus à partir de 2010, pour le groupe Air France, les consommations de gaz et de fioul autres que pour le changement climatique, le kérosène du Banc d'Essai Réacteur, l'essence et le gazole des véhicules et engins de piste.

Pour le groupe KLM sont comptabilisés à compter de 2011 les consommations des véhicules et engins de piste ainsi que le kérosène des essais réacteurs.

5. La donnée a été actualisée suite à une correction effectuée sur une filiale.

6. Cr, Cd, Ni, Cu, Pb, Sn et Zn.

NOTE MÉTHODOLOGIQUE SUR LE REPORTING DES INDICATEURS SOCIAUX

Les indicateurs sociaux ont été définis en 2005-06, sous l'égide du Comité des procédures d'informations financières (Disclosure Committee) d'Air France-KLM et validés par le collège des Commissaires aux comptes afin de répondre aux exigences de la loi française NRE (Nouvelles Régulations Economiques, du 15 Mai 2001) et du Prospectus Européen (CE 809/2004).

Un travail d'optimisation de ces indicateurs a été réalisé en 2011 afin d'aligner le reporting NRE social dès cette année sur les exigences de l'article 225 du décret d'application de la loi Grenelle II. Cette mise à jour des informations sociales a été soumise au Commissaire aux comptes, KPMG Audit, pour revue avant le début de la campagne de reporting NRE social 2011.

Depuis l'exercice 2007-08, le Groupe a choisi de faire vérifier par l'un des Commissaires aux comptes, KPMG Audit, ses principaux indicateurs sociaux. Ces indicateurs sont repérés par le sigle \checkmark dans les tableaux aux pages 75 et 76. Ils font l'objet d'une vérification avec un niveau d'assurance modéré¹. Dans le cadre de la préparation à la loi Grenelle II, des travaux de revue préparatoires ont été menés sur les indicateurs « Effectifs par âge et zone géographique ». La nature des travaux réalisés et les conclusions de ces travaux sont présentées dans le rapport d'examen en page 77.

PÉRIMÈTRE

Le reporting des données NRE sociales du groupe Air France-KLM est réalisé sur la base des effectifs physiques (exprimé en « tête »), inscrits et payés en fin d'année civile.

Le périmètre de reporting NRE couvre en fin d'année civile 96% des effectifs moyens, exprimés en équivalent temps plein, du groupe Air France-KLM.

Sont intégrées au périmètre de reporting NRE social les filiales d'Air France et de KLM, contrôlées au minimum à 50%, acquises depuis au moins une année complète et disposant d'un effectif supérieur ou égal à 300 personnes. Les effectifs considérés pour Air France et KLM et ses filiales comprennent l'ensemble de leurs personnels, incluant les salariés employés à l'international.

→ Les filiales d'Air France consolidées pour l'exercice 2011 sont : Aero Maintenance Group, BlueLink, Brit Air, CityJet, VLM, CRMA, Regional, groupe Servair (ACNA, Bruno Pegorier, CPA, Jet Chef, Orly Air Traiteur, Servair SA, Passerelle et Base Handling), Sodexi et Transavia France, représentant 76% des effectifs des filiales du groupe Air France ;

En 2011, le périmètre de reporting des filiales d'Air France a été élargi à deux nouvelles filiales : Aero Maintenance Group (309 salariés physiques), acquise tout au début de l'année 2011 et pour laquelle les données étaient disponibles et Jet Chef, filiale du groupe Servair, dont l'effectif dépasse les 300 salariés en 2011.

→ Les filiales de KLM consolidées pour l'exercice 2011 sont : Cygnific, Cobalt Ground Solutions, KLM UK Engineering limited, KLM Cityhopper (UK et B.V.), Transavia, KLM Catering Services Schiphol B.V. et Martinair, représentant 93% des effectifs des filiales du groupe KLM.

En 2011, le périmètre de reporting des filiales de KLM demeure inchangé. L'effectif de référence pour le calcul du taux de couverture du reporting NRE social est l'effectif moyen en équivalent temps plein en 2011, issu de l'outil BFC de la Direction du contrôle de Gestion.

La période de reporting des données sociales du Groupe est fondée sur l'année calendaire pour assurer la cohérence avec le Bilan Social des sociétés françaises. Nous rappelons que l'exercice financier depuis 2011 est également basé sur l'année calendaire.

OUTILS DE REPORTING

Les indicateurs sont collectés et consolidés à partir d'un logiciel de reporting, Osyris (Operating System for Reporting on Sustainability). L'outil est déployé auprès des contributeurs d'Air France, de KLM et de leurs filiales sur l'ensemble du périmètre de reporting. Des définitions précises de chaque indicateur et une assistance à l'utilisation de l'outil ont été rédigées en français et en anglais et sont accessibles aux contributeurs dans Osyris.

Des tests de cohérence ont également été mis en place dans l'outil. Les données sont vérifiées et validées localement, au niveau de chaque filiale par un validateur local qui est responsable des données statistiques RH.

Ce dispositif est complété par une procédure de reporting générale qui définit le processus de collecte, de calcul et de consolidation des indicateurs. Cette procédure s'appuie sur une « instruction mémo » émise par la Direction Financière du groupe Air France-KLM.

La consolidation des données sociales du groupe Air France-KLM est effectuée par la direction du Développement durable d'Air France.

PRÉCISIONS ET MÉTHODOLOGIE - COMMENTAIRES SUR L'ÉVOLUTION DES INDICATEURS

Tableau « Données consolidées sur les effectifs du groupe Air France-KLM »

Ce tableau présente les indicateurs relatifs aux effectifs, embauches, départs, à la part des femmes et au pourcentage des effectifs travaillant à temps partiel. Ces indicateurs sont consolidés au niveau groupe Air France-KLM.

Les notes ci-dessous renvoient aux références des tableaux aux pages 75 et 76.

Effectif

Note 1 : Il s'agit des effectifs du groupe (exprimés en « tête »), en contrat à durée indéterminée (CDI) et à durée déterminée (CDD), inscrits et payés au 31 décembre de l'année de référence.

Note 2 : A périmètre comparable, l'effectif par tête (CDD et CDI) pour le personnel au sol est de 70 624 salariés au 31/12/2011 (une baisse de - 0,2% selon le périmètre de reporting 2010, sans prise en compte de l'effectif des deux nouvelles filiales, Aéro Maintenance Groupe et Jet Chef).

Embauches en contrat à durée indéterminée

Note 3 : L'indicateur concerne les embauches en contrat à durée indéterminée (CDI).

Pour Air France, le calcul du nombre d'embauches en CDI intègre les embauches en contrat à durée déterminée (CDD) dont le contrat a été modifié en CDI au cours de l'année.

Pour KLM, le calcul est effectué uniquement sur la base des personnes embauchées directement en CDI.

Embauches en contrat à durée déterminée

Note 4 : Cet indicateur a été ajouté en 2010. Pour cette raison l'information n'est pas disponible pour 2009.

Départs

Note 5 : Les causes de départs sont détaillées dans les annexes du rapport Développement durable d'Air France-KLM 2011.

Il convient de noter un nombre significatif de départs soit 11 612 salariés en 2011, dont la grande majorité pour cause de non renouvellement de contrat à durée déterminée. Parmi les autres causes figurent notamment les départs dans le cadre du plan de départ volontaire lancé en 2010 (1 264 salariés), les retraits, les démissions, les décès et les ruptures de contrat pendant la période d'essai.

Part des femmes – Organisation du temps de travail

Note 6 : Ces indicateurs permettant d'évaluer la proportion des femmes par rapport à la main d'œuvre en général et la part des employées à temps partiel intègrent tant les employés en CDI qu'en CDD au 31 décembre de l'année considérée.

Effectifs par zone géographique au 31/12

Note 7 : Les quelques effectifs KLM de la zone géographique Caraïbes et Océan Indien sont comptabilisés dans les effectifs de la zone Amériques du Nord et Amériques du Sud.

Les effectifs du groupe d'Air France de la zone France Outre-Mer (DOM), soit 684 effectifs physiques, sont comptabilisés dans la zone géographique Caraïbes et Océan Indien.

Tableaux « Autres données sociales »

Les indicateurs publiés dans les tableaux « autres données sociales » ont des qualifications et des obligations d'enregistrement légales différentes entre la France et les Pays-Bas, ce qui les rend non comparables et a conduit à les présenter séparément pour Air France et KLM. Les filiales concernées dans ces tableaux sont énumérées dans le paragraphe Périmètre ci-dessus.

Absentéisme – Santé et sécurité au travail

Une grande partie des accidents du travail déclarés par Air France en 2011 sont dus à des otites barotraumatiques et troubles musculo-squelettiques (TMS) reconnues comme accidents du travail en France, alors qu'ils sont enregistrés comme absentéisme pour maladie par KLM conformément à la législation néerlandaise.

Air France

Note 4 : Les taux d'absentéisme sont calculés sur la base du ratio du nombre de journées d'absence sur le nombre de journées théoriques travaillées (les congés sont exclus de ces journées).

KLM et KLM filiales

Note 1 : Depuis 2010, le calcul des données a été aligné sur celui opéré par l'organisme d'état en charge de l'enregistrement national de l'absentéisme (Centraal Bureau voor de Statistiek) et intègre des procédures de suivi pour préserver la qualité des données enregistrées.

Aux Pays-Bas il n'existe aucune différence dans la prise en charge d'un arrêt de

travail suite à un accident de travail ou en raison d'une maladie. Les absences pour cause de maladie ou accident de travail sont traitées de façon identique. Pour cette raison, l'ensemble des jours d'absence pour maladie et pour accident de travail est pris en compte dans le taux d'absentéisme pour maladie.

Hygiène et sécurité – Accidents de travail

Les méthodes de comptabilisation des accidents de travail diffèrent de façon significative entre la France et les Pays-Bas (Voir paragraphe absentéisme).

Air France

Note 2 : La définition de l'accident de travail avec arrêt retenue par Air France est conforme à celle définie dans la réglementation française (arrêté supérieur ou égal à un jour). Les accidents de trajet ne sont pas pris en compte dans l'indicateur, mais font l'objet de suivi et d'actions spécifiques.

KLM filiales

Note 2 : En 2010, il y avait une interprétation différente de la définition des accidents de travail à reporter par l'une des filiales de KLM, c'est pourquoi les données 2010 et 2011 ne sont pas comparables. On constate néanmoins une baisse des accidents en raison de la politique de prévention menée au sein des filiales de KLM, notamment chez KLM Catering Services.

Note 3 : Les taux de fréquence et de gravité sont calculés :

Pour Air France :

Pour le personnel au sol, sur la base d'heures travaillées réelles payées.

Pour le personnel navigant, sur la base des heures « d'engagement ».

Pour KLM et filiales KLM

Pour l'ensemble du personnel sur la base d'heures travaillées théoriques.

En 2010, il y avait une interprétation différente de la définition des accidents de travail à reporter par l'une des filiales de KLM, c'est pourquoi les données 2010 et 2011 ne sont pas comparables.

Formation

Air France et filiales Air France

Note 4 : Les indicateurs « Nombre d'heures de formation par salarié » sont calculés sur la base de l'ensemble des sessions de formation, indépendamment de leur caractère imputables ou non au titre de la déclaration réglementaire 2483. Les données formation des filiales du groupe Air France sont calculées dans la filiale Transavia France.

KLM et filiales KLM

Note 4 : En ce qui concerne la formation, KLM ne dispose aujourd'hui d'un système de reporting centralisé que pour les coûts de formation de KLM et ses filiales. Cet indicateur est désormais publié. Nous rappelons que la législation néerlandaise ne requiert pas de publication sur cette thématique.

Nombre de salariés handicapés

Air France et filiales Air France

Note 5 : Pour Air France, les salariés déclarés handicapés sont ceux qui, basés en France métropolitaine et dans les DOM, sont en activité dans l'entreprise et pour lesquels une notification valide, conforme à la réglementation française (article L. 5212-2 du code du travail), est disponible. À noter que les données des salariés à l'international sont reportées selon la législation locale.

Le nombre de salariés handicapés recrutés correspond au nombre de contrats de travail CDI et CDD signés au cours de l'année ; un salarié embauché en CDD puis en CDI au cours de l'année sera comptabilisé deux fois.

À noter que le taux d'emploi des salariés handicapés pour 2011 n'est pas encore connu à la date d'arrêt des chiffres dans le cadre du reporting NRE social pour le rapport de gestion et le document de référence.

KLM et filiales KLM

Note 5 : Pour KLM, une personne est considérée comme handicapée si elle souffre de troubles ne lui permettant plus de réaliser son travail ni tout autre travail au niveau de revenu équivalent. Cela contraignant l'employeur et l'employé à chercher un autre poste avec un niveau de salaire aussi proche que possible de son niveau de revenu précédent et donne droit à l'employé à recevoir des allocations gouvernementales pour compenser le différentiel éventuel. Depuis 2011, les salariés handicapés des filiales de KLM sont calculés avec la filiale Martinair.

Accords collectifs signés

KLM

Note 6 : En accord avec les partenaires sociaux, les négociations ont été reportées à 2012. Pour cette raison aucun accord n'a été signé en 2011.

1. Les travaux d'examen ont été menés conformément à la norme internationale d'audit ISAE 3 000 (International Standard for Assurance Engagements), spécifique à la vérification des données extra-financières.

INDICATEURS SOCIAUX

Données consolidées effectifs du groupe Air France-KLM

	GROUPE AIR FRANCE-KLM				GROUPE AIR FRANCE*				GROUPE KLM**			
	2009	2010	2011	11/10	Groupe Air France		dont Air France		Groupe KLM		dont KLM	
NRE SOCIAL¹												
EFFECTIF PAR TÊTE AU 31/12 (CONTRAT À DURÉE INDÉTERMINÉE ET CONTRAT À DURÉE DÉTERMINÉE)												
Périmètre du reporting NRE social √	96%	96%	96%	0,0%	95%	95%	100%	100%	98%	98%	100%	100%
Effectifs totaux √	108 367	105 928	106 618	0,7%	70 722	71 028	58 485	58 065	35 206	35 590	28 383	29 424
Personnel au Sol ²	73 015	70 747	71 277	0,7%	48 979	49 472	39 228	38 957	21 768	21 805	17 236	17 501
Personnel Navigant Commercial	26 121	26 144	26 380	0,9%	16 297	16 187	15 083	14 988	9 847	10 193	8 491	9 175
Personnel Navigant Technique	9 231	9 037	8 961	-0,8%	5 446	5 369	4 174	4 120	3 591	3 592	2 656	2 748
Effectifs en contrat à durée indéterminée (CDI)	104 425	102 045	101 603	-0,4%	68 727	68 307	57 336	56 586	33 318	33 296	27 392	28 119
Embauches en contrat à durée indéterminée au 31/12 √ ³	1 562	1 383	2 481	79,4%	1 010	1 409	497	773	373	1 072	213	1 007
Embauches en contrat à durée déterminée au 31/12 √ ⁴	ND	3 084	6 621	115%	2 432	5 452	623	3 053	652	1 169	248	589
Nombre de départs total au 31/12 ⁵	7 913	8 816	11 612	32%	6 539	8 998	4 379	6 194	2 277	2 614	1 066	859
dont licenciements (y compris économiques) √	1 177	662	995	50%	448	338	263	149	214	657	52	54
Part des femmes au 31/12 √ ⁶	42,6%	42,5%	42,8%	0,6%	43,0%	42,9%	44,6%	44,6%	41,6%	42,4%	42,7%	43,6%
Pourcentage de l'effectif à temps partiel au 31/12 √ ⁶	23,9%	24,4%	24,5%	0,5%	18,6%	18,4%	20,3%	20,5%	36,0%	36,7%	37,4%	38,3%
EFFECTIFS PAR ÂGE AU 31/12												
Moins de 29 ans	ND	ND	10 052		ND	6 353	ND	4 696	ND	3 699	ND	2 445
Entre 30 et 39 ans inclus	ND	ND	33 065		ND	23 456	ND	19 478	ND	9 609	ND	7 827
Entre 40 et 49 ans inclus	ND	ND	37 101		ND	23 834	ND	19 507	ND	13 267	ND	11 263
De 50 ans et plus	ND	ND	26 400		ND	17 385	ND	14 384	ND	9 015	ND	7 889
EFFECTIFS PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE AU 31/12												
Europe (hors France et Pays-Bas)			5 072			2 661		1 913		2 411		988
Amérique du Nord et Amérique du Sud	ND	ND	2 255		ND	1 862	ND	1 549	ND	393	ND	392
Caraïbes et Océan Indien (y compris DOM) ⁷	ND	ND	1 118		ND	1 118	ND	878	ND	0	ND	0
Asie/Pacifique	ND	ND	1 710		ND	776	ND	771	ND	934	ND	934
Afrique/Moyen-Orient	ND	ND	1 594		ND	1 118	ND	1 101	ND	476	ND	476
Pays-Bas			31 533			178		26		31 355		26 613
France Métropole	ND	ND	63 336		ND	63 315	ND	51 827	ND	21	ND	21

√ Données vérifiées par KPMG en 2011 (niveau d'assurance modérée).

ND : non disponible.

* Groupe Air France : Air France et filiales d'Air France.

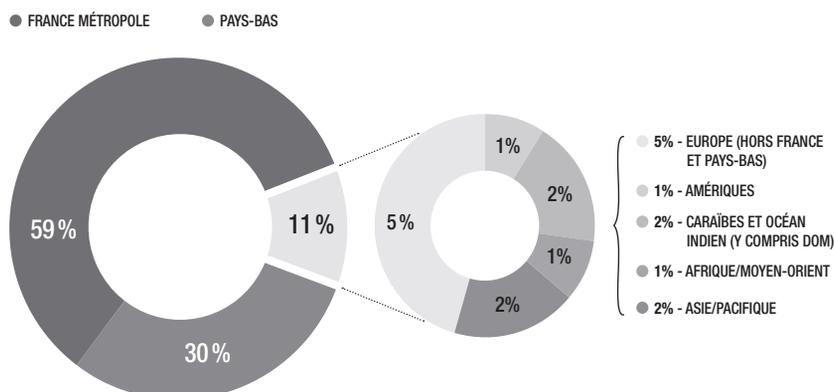
Filiales d'Air France : Aero Maintenance Group, Blue Link, Brit Air, CRMA, CityJet, VLM, Régional, Sodexy, Transavia France et dans le groupe Servair : ACNA, Bruno Pegorier, Jet Chef, OAT, Servair SA, CPA, Passerelle, Base Handling.

Deux nouvelles filiales ont été intégrées dans le reporting 2011 : Aero Maintenance Group et JetChef, filiale du groupe Servair.

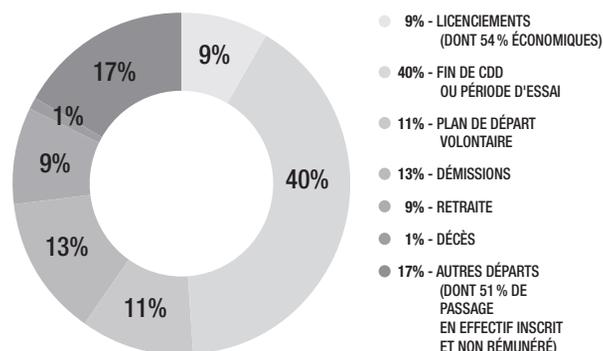
** Groupe KLM : KLM et filiales de KLM.

Filiales KLM : Cygnific, Cobalt Ground Solutions, KLM Cityhopper (UK et BV), Transavia, KLM Catering Services Schiphol B.V., KLM UK Engineering Limited et Martinair.

Répartition des effectifs par zone géographique



Répartition des départs par cause



INDICATEURS SOCIAUX

Autres données sociales pour le groupe
Air France (selon la législation locale)

AIR FRANCE (100% DES EFFECTIFS PHYSIQUES, INSCRITS ET PAYÉS EN FIN D'ANNÉE CIVILE) *	2010	2011	11/10
ABSENTÉISME¹			
Pour maladie √	3,90 %	3,83 %	-2 %
Pour accident de travail √	0,59 %	0,61 %	3 %
Maternité √	1,52 %	1,15 %	-24 %
HYGIÈNE ET SÉCURITÉ			
Nombre d'accidents du travail √ ²	2 454	2 139	-13 %
Nombre de décès dus à un accident du travail	2	2	0 %
Taux de fréquence AT √ ³	29,14	26,23	-10 %
Taux de gravité AT √ ³	1,05	1,07	2 %
FORMATION			
Nombre d'heures de formation par salarié √ ⁴	31	32	3 %
HANDICAPÉS			
Nombre de salariés handicapés √ ⁵	1 602	1 634	2 %
Nombre de salariés handicapés recrutés dans l'année √	30	30	0 %
ACCORDS COLLECTIFS √			
	19	18	
FILIALES AIR FRANCE			
	2010	2011	11/10
Périmètre de reporting sur l'ensemble des filiales du groupe Air France	76 %	76 %	0 %
HYGIÈNE ET SÉCURITÉ			
Nombre d'accidents du travail √ ²	944	870	-8 %
FORMATION			
Nombre d'heures de formation par salarié √ ⁴	24	21	-13 %
HANDICAPÉS			
Nombre de salariés handicapés √ ⁵	434	481	11 %
Nombre de salariés handicapés recrutés dans l'année √	47	32	-32 %
ACCORDS COLLECTIFS √			
	25	43	

√ Données vérifiées par KPMG en 2011 (niveau d'assurance modérée).

* Les données italiques ne concernent qu'Air France Métropole et DOM.

Autres données sociales pour le groupe
KLM (selon la législation locale)

KLM (100% DES EFFECTIFS PHYSIQUES, INSCRITS ET PAYÉS EN FIN D'ANNÉE CIVILE) *	2010	2011	11/10
ABSENTÉISME¹			
Pour maladie √	6,44 %	6,11 %	-5 %
Maternité √	0,67 %	0,63 %	-6 %
HYGIÈNE ET SÉCURITÉ			
Nombre d'accidents du travail √ ²	225	217	-4 %
Nombre de décès dus à un accident du travail	0	0	0 %
Taux de fréquence AT √ ³	4,90	4,54	-7 %
Taux de gravité AT √ ³	0,24	0,16	-33 %
FORMATION			
Dépenses en formation en K€ √	62 667	69 422	11 %
Dépenses en formation en € par salarié en équivalent temps plein √	2 645	2 891	9 %
HANDICAPÉS			
Nombre de salariés handicapés √ ⁵	641	656	2 %
ACCORDS COLLECTIFS √			
	3	0	
FILIALES KLM			
	2010	2011	11/10
Périmètre de reporting sur l'ensemble des filiales KLM	93 %	93 %	0 %
HYGIÈNE ET SÉCURITÉ			
Nombre d'accidents du travail √ ²	199	70	NC
Nombre de décès dus à un accident du travail	0	0	0 %
Taux de fréquence AT √ ³	27,64	5,88	NC
Taux de gravité AT √ ³	0,19	0,08	-58 %
FORMATION			
Dépenses en formation en K€ √	22 584	21 206	-6 %
Dépenses en formation en € par salarié en équivalent temps plein √	2 782	2 961	6 %
HANDICAPÉS			
Nombre de salariés handicapés √ ⁵	66	81	23 %
ACCORDS COLLECTIFS √			
	11	4	

√ Données vérifiées par KPMG en 2011 (niveau d'assurance modérée).

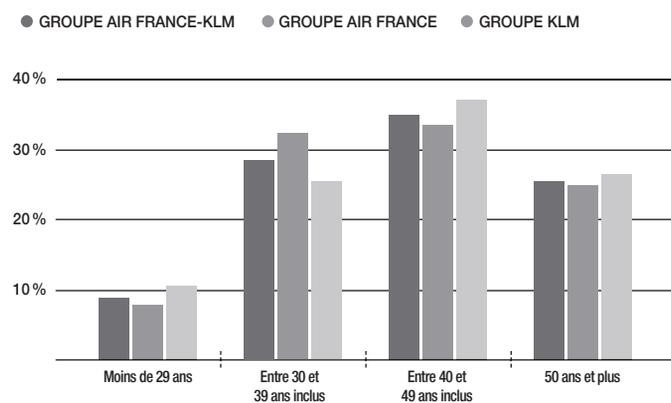
NC : non comparable.

* Les données concernent KLM hors personnel à l'international.

Part des femmes dans le groupe (en %)

	2011		
Conseil d'administration	20,0 %		
Comités exécutifs	GRUPE (GEC)	0 %	
	AF	13,3 %	
	KLM	8,8 %	
Cadres supérieurs et dirigeants	AF	25,8 %	
	KLM	20,2 %	
Cadres PS	AF	30,8 %	
	KLM	24,1 %	
Cadres PN	AF	PNC	51,7 %
		PNT	3,4 %
	KLM	PNC	71,7 %
		PNT	3,4 %
Non Cadres PS	AF	39,9 %	
	KLM	30,7 %	
Non cadres PN	AF	PNC	65,4 %
		PNT	7,0 %
	KLM	PNC	86,0 %
		PNT	5,0 %

Répartition des effectifs par âges (en %)



RAPPORT D'EXAMEN D'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR CERTAINS INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX DU GROUPE AIR FRANCE-KLM POUR L'ANNÉE CIVILE 2011

À la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité de Commissaire aux comptes d'Air France-KLM S.A., nous avons effectué un examen visant à nous permettre d'exprimer :

- une assurance modérée sur certains indicateurs environnementaux et sociaux 2011 sélectionnés par le groupe Air France-KLM et identifiés par le signe √,
- une assurance raisonnable sur les indicateurs « Consommation de carburant » et « Émissions de CO₂ » 2011 liés aux opérations aériennes et identifiés par le signe √/.

Cette sélection d'indicateurs (« les Données ») est présentée dans les tableaux « Indicateurs environnementaux » et « Indicateurs sociaux » du document de référence 2011 et du rapport développement durable 2011 du groupe Air France-KLM.

Ces Données ont été préparées sous la responsabilité de la Direction Environnement et Développement Durable d'Air France, conformément aux référentiels internes de mesure et reporting disponibles auprès du siège du Groupe (ci-après « le Référentiel »). Les notes méthodologiques figurant au regard des tableaux « Indicateurs environnementaux » et « Indicateurs sociaux » apportent des précisions sur les méthodologies de collecte et de calcul des indicateurs publiés.

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, d'exprimer une conclusion sur les Données sélectionnées. Les conclusions formulées ci-après portent sur ces seules Données et non sur l'ensemble du document de référence 2011 et du rapport développement durable 2011 du groupe Air France-KLM.

NATURE ET ÉTENDUE DES TRAVAUX

Nous avons effectué nos travaux selon la norme ISAE 3000, en conformité avec la doctrine professionnelle applicable en France.

Assurance modérée

Nous avons mis en oeuvre les diligences suivantes conduisant à exprimer une assurance modérée sur le fait que les Données sélectionnées identifiées par le signe √ ne comportent pas d'anomalies significatives. Une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux plus étendus.

- Nous avons apprécié le Référentiel relatif au reporting des indicateurs environnementaux et sociaux au regard de son caractère compréhensible, sa pertinence, sa fiabilité, sa neutralité et son exhaustivité ;
- Nous avons mené des entretiens auprès de la Direction Environnement et Développement Du-

nable d'Air France afin d'actualiser notre connaissance du processus de reporting et de l'organisation mise en place et afin de nous assurer de la bonne application du Référentiel ;

- Nous avons réalisé des tests sur l'application du Référentiel auprès d'un échantillon d'entités* (« les Entités sélectionnées »). Pour ces Entités sélectionnées, nous avons vérifié la compréhension et la correcte application du Référentiel et mené par sondage, des tests arithmétiques sur le calcul de ces indicateurs et des rapprochements des Données avec les pièces justificatives ;
- Nous avons mené des tests de cohérence sur la consolidation des Données au niveau du Groupe.

La contribution des Entités sélectionnées aux Données publiées représente en moyenne 84 % pour les Données environnementales consolidées publiées et 80 % pour les Données sociales consolidées publiées.

Assurance raisonnable

Nous avons mis en oeuvre les diligences décrites ci-dessus en effectuant un nombre plus important de sondages permettant d'obtenir l'assurance raisonnable que les indicateurs « Consommation de carburant » et « Émissions de CO₂ » liés aux opérations aériennes, identifiés par le signe √/, ne présentent pas d'anomalies significatives.

Pour nous assister dans la réalisation de ces travaux, nous avons fait appel aux experts en Environnement et Développement Durable de notre cabinet.

COMMENTAIRES RELATIFS AU RÉFÉRENTIEL DE REPORTING DU GROUPE ET À SON APPLICATION

Sur la base des travaux effectués, les commentaires suivants ont été effectués sur le Référentiel de reporting et son application :

- Compte tenu des spécificités des cadres législatifs, les définitions retenues pour certains indicateurs sociaux sont différentes entre Air France et KLM. Les résultats sont présentés séparément et ne peuvent être comparés.
- Compte tenu des spécificités techniques, les méthodes de calcul retenues pour les indicateurs relatifs aux émissions totales de NOx et de HC des opérations aériennes sont différentes entre Air France et KLM.
- Le Groupe a poursuivi l'extension du périmètre de reporting, notamment en intégrant la filiale Transavia France pour Air France et les filiales Transavia et Martinair pour KLM au périmètre de reporting environnemental de certains indica-

teurs. Toutefois, l'intégration des filiales significatives au périmètre de reporting environnemental et social doit se poursuivre en 2012 pour assurer une remontée de l'ensemble des Données sur un périmètre Groupe.

- Les définitions des indicateurs environnementaux gagneraient à préciser les méthodes d'estimation à utiliser en cas de non disponibilité de la donnée.
- Le dispositif de contrôle interne a été amélioré au niveau de la collecte des indicateurs environnementaux d'Air France relatifs aux « Émissions de composés organiques volatiles » et aux « Déchets industriels », mais reste à renforcer :
- au niveau de la collecte et de la validation des données environnementales liées aux opérations au sol de KLM,
- lors de l'import des indicateurs environnementaux dans l'outil de reporting Groupe OSYRIS.

CONCLUSION

Assurance modérée

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalies significatives de nature à remettre en cause le fait que les Données examinées figurant dans les tableaux « Indicateurs environnementaux » et « Indicateurs sociaux » du document de référence 2011 et du rapport développement durable 2011, identifiées par le signe √, ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au Référentiel mentionné.

Assurance raisonnable

À notre avis, les Données relatives aux indicateurs « Consommation de carburant » et « Émissions de CO₂ » liés aux opérations aériennes, identifiées par le signe √/ dans le document de référence 2011 et le rapport développement durable 2011, ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au Référentiel mentionné.

Paris La Défense, le 26 mars 2012

KPMG Audit

Département de KPMG S.A.

Valérie Besson, Associée

Michel Piette, Associé

* **Environnement** : Direction Générale Industrielle Air France (Roissy, Orly et Villeneuve Le Roi), Direction Générale de l'Exploitation Air France (Roissy et Orly), Direction du Cargo Roissy, Régional, groupe Servair et ses filiales (Servair 1, Acna Roissy), CRMA, KLM Schiphol pour les activités au sol.

Air France et ses filiales CityJet, Brit Air, Régional et Transavia France, KLM, KLM CityHopper, Transavia et Martinair pour les opérations aériennes.

Social : Air France en France, Régional, KLM aux Pays-Bas, Transavia, KLM Catering Services.

COMMUNICATION SUR LE PACTE MONDIAL



Air France-KLM a publié une Déclaration de Responsabilité Sociale qui couvre les dix principes du Pacte mondial des Nations unies. Ci-dessous un aperçu des informations sur ces principes dans le rapport, ainsi que d'autres informations complémentaires.

PRINCIPES DU PACTE MONDIAL	PAGES	INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES	SOURCES
DROITS DE L'HOMME 1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence ; 2. à veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme.	20, 22, 25, 57, 59	→ Charte Sociale et Ethique d'Air France-KLM. → Clause contractuelle pour la protection de la main-d'œuvre et charte de développement durable pour les fournisseurs.	Documents internes, sites internet Air France : http://corporate.airfrance.com/en/sustainable-development KLM : www.klm.com/csr
DROIT DU TRAVAIL 3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ; 4. l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ; 5. l'abolition effective du travail des enfants ; 6. l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.	52-59	→ Air France : Chartes de prévention des harcèlements au travail, pour la prévention de la sécurité au travail, accords sur les risques psycho-sociaux, etc. → KLM : préambule de la convention collective et Déclaration de politique sur la santé et la sécurité.	Documents internes, sites internet d'Air France et de KLM Document de Référence Air France-KLM 2011 (pages 98 et suivantes)
ENVIRONNEMENT 7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement ; 8. à entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ; 9. à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.	28-41	→ Code de l'environnement pour une meilleure pratique dans les scales (GEP : Code for Good Environmental Practices). → Clause pour la protection de l'environnement pour les fournisseurs.	Documents internes, sites internet d'Air France et de KLM Document de Référence Air France-KLM 2011 (pages 114 et suivantes)
LUTTE CONTRE LA CORRUPTION 10. Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin	16, 18, 20, 25	→ Code d'éthique financière Air France-KLM. → Code de déontologie signé par les acheteurs d'Air France et de KLM. → Système d'alerte professionnelle. → Code de conduite KLM.	Documents internes, sites internet d'Air France et de KLM Document de Référence Air France-KLM 2011 (pages 18-19)

TABLEAU DE CORRESPONDANCE GRI

Les principes et recommandations de la GRI3 ont été pris en compte pour la réalisation de ce rapport. La GRI a effectué la vérification du niveau d'application pour évaluer le degré de suivi des recommandations GRI pour la rédaction de ce rapport. Le rapport a été évalué au niveau A. Vous pouvez retrouver le tableau complet des indicateurs GRI sur les sites internet d'Air France et de KLM : www.klm.com/csr et <http://corporate.airfrance.com/fr/developpement-durable>

PRINCIPAUX CHAPITRES DU RAPPORT	VOIR PAGE	STRATÉGIE ET ANALYSE	ORGANISATION	PARAMÈTRES DE REPORTING	GOUVERNANCE	MANAGEMENT ET INDICATEURS DE PERFORMANCE						
						ÉCONOMIE	ENVIRONNEMENT	SOCIAL : PRATIQUES EN MATIÈRE D'EMPLOI ET DE TRAVAIL DÉCENT	DROITS DE L'HOMME	SOCIÉTÉ CIVILE	RESPONSABILITÉ DES PRODUITS	INDICATEURS SUPPLÉMENT SECTORIELS
Éditorial	3	X										
Entretien croisé	4	X										
Résultats financiers	7		X									
Chiffres clés	8		X	X								
Faits marquants	9											
Notre organisation	12					X						X
Notre approche développement durable	20	X			X	X		X	X			
Réduire notre empreinte environnementale	28				X		X					X
Construire une relation durable avec nos clients	44				X					X		
Promouvoir une politique de ressources humaines responsable	52				X		X	X				X
Contribuer au développement des territoires	60				X	X			X			X
Annexes	68			X	X		X	X				X



INDEX

- Accidents au travail**, p. 56
Acting for Life, p. 65
Actionnaires, p. 17
Aérotropolis, p. 63
AFMAé (CFA des Métiers de l'aérien), p. 63-64
Agences de notation extra-financière, p. 23
Airemploi, p. 63-64
Air France et KLM Connect, p. 48-49
Alder's table, p. 35, 63
Approche équilibrée, p. 33
Alternance, p. 55
Assistance en cas d'aléas, p. 47
Attentes clients, p. 47-49
Audit interne, p. 15, 21
Aviation sans frontières, p. 67
Biocarburants, p. 4, 19, 36-37
Biodiversité, p. 41
Bourse de l'emploi, p. 55
Bruit, p. 33-35, 64
BtL, p. 37
Cafés CSR, p. 55
Calculateur CO₂, p. 34
Carburant (consommation), p. 34-37
Carburants alternatifs, p. 4, 19, 36-37
Cargo, p. 5, 32, 51
CDA (Continuous descent approach), p. 35
CDP (Carbon Disclosure project), p. 23
CEA, p. 37
Champions de la sécurité, p. 57
Changement climatique, p. 3, 31
Charte de l'alternance, p. 55
Charte de développement durable fournisseurs, p. 23-24
Charte sociale et éthique, p. 20, 22 58
Ciel unique européen, p. 19
Clients, p. 44 à 51
Code de conduite des affaires, p. 18
Comodalité air/ fer, p. 19
Compensation, p. 34
Conditions de travail, p. 56-57
Consommations d'eau, p. 38
Consommations d'énergies, p. 38-39
CORAC, p. 35
Déchets, p. 38-39
Déclaration de responsabilité sociale d'entreprise, p. 20
Déforestation, p. 41
Démantèlement des avions, p. 38
Développement local, p. 60-67
Dialogue social, p. 55
Diversité, p. 58
DJSI, p. 23
Droits des consommateurs, p. 19
Eco-conception, p. 24-25, 39, 50
Égalité des chances, p. 58
Empreinte carbone, p. 34-35
Enquêtes clients, p. 47
Ergonomie, p. 56
EU-ETS, p. 3, 19, 31
Filiales, p. 23
Flotte, p. 13, 32-33, 70
Fondation Air France, p. 65-66
Formation, p. 55
Fournisseurs, p. 24-25
Global Reporting Initiative (GRI), p. 21, 78
Gouvernance, p. 16-17, 21
GPEC, p. 55
Grand Paris, p. 63
Grand Roissy, p. 19, 35, 63
Handicap, p. 25, 58-59, 63
Hubstart, p. 63
IAGOS, p. 35
Indicateurs NRE sociaux et environnementaux, p. 72-77
Infrastructures aéroportuaires, p. 19
Innovation, p. 48-51
IOSA, p. 14
ISO 14001, p. 15, 21, 38
ISO 26000, p. 21, 38
JEREMY (association), p. 63-64
KLM AirCares, p. 65-66
LGBT, p. 58
Livre blanc européen sur les transports, p. 19
Maintenance, p. 6, 24, 38-39, 51, 59
Mécénat, p. 65-67
Mobilité, p. 55
Nouvelles technologies, p. 47-49
OACI, p. 3, 19, 31, 33
Observatoire des métiers, p. 55
Organisations syndicales, p. 55
Pacte Mondial des Nations unies, p. 3, 20-21, 78
Parties prenantes, p. 22, 68-69
Pays de Roissy-CDG (association), p. 63-64
Plan Carburant, p. 34
Plan Climat, p. 29
Plan de départ volontaire, p. 55
Plan de Déplacement Entreprise, p. 40, 64
Plate-forme « Aviation », p. 23
Produits et services responsables, p. 48-50
Programme humanitaire et de développement, p. 65-67
Qualité de l'air local, p. 33, 40
Qualité de service, p. 47-48
REACH, p. 25
Recyclage, p. 24-25, 38-39, 50
Réseau, p. 8, 13
Réseaux sociaux, p. 47
Restauration responsable, p. 50
Risques psychosociaux, p. 57
Riverains des aéroports, p. 33, 35, 63-64
Safety Management System, p. 14
Santé et sécurité des consommateurs, p. 48-49
Santé et sécurité au travail, p. 56-57
Secteur protégé et adapté, p. 25, 58-59, 63
Sécurité alimentaire, p. 22, 49
Sécurité des vols, p. 14
Service client, p. 47-49
SkyNRG, p. 24, 37
SkyTeam, p. 13, 22
Solidarité, p. 55-67
Supply chain, p. 24-25
Système communautaire d'échange de quotas d'émission (EU-ETS), p. 3, 19, 31
Système de Management Environnemental (SME), p. 38
Test de matérialité, p. 22
Transform 2015 (plan de transformation), p. 3-6
Troubles musculo squelettiques, p. 56-57
Véhicules électriques, p. 40

Liste des abréviations les plus utilisées

- ACNUSA** → Autorité de contrôle des nuisances sonores aéroportuaires
AEA → Association of european airlines
AESA → Agence européenne de la sécurité aérienne
CCAR → Commission consultative d'aide aux riverains
CCE → Commission consultative pour l'environnement
CO₂ → Dioxyde de carbone
DGAC → Direction générale de l'aviation civile
DJSI → Dow Jones sustainability indexes
EU-ETS → Système communautaire d'échange de quotas d'émission des gaz à effet de serre
GRI → Global reporting initiative
IATA → Association internationale du transport aérien
NOx → Oxyde d'azote
OACI → Organisation de l'aviation civile internationale
PN → Personnel navigant
PS → Personnel au sol
QSE → Qualité, sécurité et environnement
Roissy-CDG → Aéroport Roissy-Charles de Gaulle
RSE → Responsabilité sociétale d'entreprise
SESAR → Ciel unique européen (Single european sky air traffic management research)

Document édité par

Air France
Direction Environnement
et Développement durable

45, rue de Paris
95747 Roissy-CDG cedex
France

KLM Royal Dutch Airlines
CSR Office

Postbus 7700
1117 ZL Schiphol
The Netherlands

Pour plus d'informations, visitez :
<http://corporate.airfrance.com> et www.klm.com/csr

Si vous le souhaitez, vous pouvez nous contacter directement :
mail.developpementdurable@airfrance.fr et csr@klm.com

AIRFRANCE KLM

www.airfranceklm.com
www.airfranceklm-finance.com

Dans le cadre de la démarche de développement durable du Groupe,
ce document est imprimé sur un papier respectueux de l'environnement.